

Il cliente deve astenersi dal diffondere i contenuti digitali senza una relativa autorizzazione/diritti.

Condizioni generali (CG)

1. Oggetto

Queste condizioni generali (qui di seguito "cg") regolano tutte le relazioni contrattuali (qui di seguito "contratto di abbonamento") tra realcom.ch sagl (qui di seguito "realcom") ed il cliente. Il contratto di abbonamento stipulato con il cliente comprende normalmente (i) il contratto quadro per clienti aziendali, (ii) le condizioni particolari di contratto (cpc), (iii) le condizioni generali particolari (cgp), (iv) il listino prezzi e le informazioni sul prodotto (v). Nel caso i documenti contenessero contraddizioni, si applicheranno le disposizioni del contratto di abbonamento nell'ordine indicato da (i) a (v). Se le diverse versioni linguistiche del contratto di abbonamento non fossero coerenti tra di loro, farà fede la versione in lingua italiana. Queste cg sostituiscono tutte le versioni anteriori esistenti delle cg.

2. Descrittivi di servizio

realcom fornisce servizi nel campo dell'informatica locali, cantonali e (qui di seguito "servizi") conformemente ai descrittivi di servizio. realcom concede al cliente, per la durata del contratto, un diritto incedibile ed esclusivo di utilizzare i suoi servizi in qualità di clienti aziendali e/o privati finali nell'ambito dei descrittivi di servizio. Tuttavia, non è possibile garantire un servizio totalmente esente da interruzioni o da perturbazioni, particolarmente in caso di forza maggiore (valanghe, inondazioni, guerra, ordini imprevedibili delle autorità, ecc. (SlA del 99.6%).

Le specifiche informazioni sul prodotto contengono i dettagli e le condizioni dei servizi forniti da realcom. È possibile ottenere in qualsiasi momento informazioni sui servizi disponibili sul sito web di realcom.ch, presso il servizio clienti al numero +41 (0)91 290 01 00. Le informazioni fornite sulla disponibilità dei servizi hanno sempre un carattere indicativo.

Il cliente riconosce che potrà usufruire dei servizi realcom solo nel caso che i requisiti contrattuali e tecnici siano stati rispettati.

realcom ha diritto di adattare o di interrompere i suoi servizi in qualsiasi momento, senza preavviso. Con l'utilizzazione di un servizio proposto o procurato da realcom, il cliente accetta le condizioni in vigore e i contratti di abbonamento. In particolar modo realcom non si assume nessuna responsabilità qualora i servizi in abbonamento non dovessero funzionare in seguito ad una manomissione o installazione di un software non idoneo al sistema o previa richiesta dell'idoneità da parte di realcom.

3. Obblighi particolari del cliente

Servizi e apparecchi

Il cliente è tenuto ad utilizzare i servizi forniti nell'ambito del contratto di abbonamento in modo conforme agli obblighi legali e contrattuali. Il cliente è responsabile dell'utilizzo dei servizi offerti da realcom anche se esso è stato effettuato da terzi.

Il cliente è inoltre responsabile dell'apparecchio utilizzato, ivi compresi gli accessori, in particolare modo per quanto riguarda l'installazione, la regolazione, il funzionamento, la conformità alla legge e la compatibilità con le reti internet ed i servizi utilizzati.

Dispositivi it

I dispositivi it sono da considerarsi come materiale sensibile e devono essere manipolati con cura. realcom potrà sostituire gratuitamente i dispositivi qualora siano presenti ancora una garanzia di fabbrica valida tramite il proprio fornitore e qualora il danno sia dovuto ad una propria rottura e non ad un cattivo utilizzo. Il cliente è in particolare responsabile del pagamento di tutti gli importi che gli vengono addebitati in seguito all'utilizzo dei servizi. Questa responsabilità si estende anche ai beni o servizi messi a disposizione da realcom o ad essa richiesti. realcom ha il diritto di disattivare immediatamente tutte le connessioni ai sistemi qualora ci fosse un'indagine di polizia o da parte di un ente federale che richiedono un controllo.

4. Prezzi e condizioni di pagamento

I prezzi e le condizioni di pagamento dei servizi sono definiti nel listino prezzi in vigore o tramite preventivo. Nei servizi quali piano di manutenzione, affitto server e client, realcom può modificare i prezzi in qualsiasi momento, con preavviso, e informerà il cliente in modo appropriato 1 anno prima. realcom può subordinare la stipulazione di un contratto di abbonamento e la fornitura di servizi a limiti di credito, al pagamento di anticipi o di garanzie. Se esistono dei dubbi fondati sul fatto che il cliente non rispetti i suoi obblighi di pagamento risultanti dal contratto, realcom può – successivamente ai dovuti richiami - limitare senza risarcimento i servizi o rescindere il contratto di abbonamento con effetto immediato.

Le informazioni sui prezzi possono essere ottenute sul sito web www.realcom.ch, via il numero +41 (0)91 780 90 21.

I prodotti a base forfettaria sono forniti al cliente per un uso privato rispettivamente professionale normale. Se il cliente eccede l'uso privato normale, realcom si riserva di prendere le misure appropriate per garantire una qualità di servizio ottimale nei confronti di tutti i clienti. Tali misure comprendono la migrazione verso un altro piano prezzi di manutenzione.

Le offerte di realcom vengono effettuate solamente per iscritto. Le offerte sono valide per un periodo di 10 giorni, a meno che in esse non sia indicato diversamente. Gli ordini possono venire comunicati per telefono, per iscritto o tramite posta elettronica. Essi sono vincolanti solo una volta confermati. La conferma dell'ordine è determinante per l'entità e l'esecuzione della fornitura. Le differenze rispetto all'ordine del cliente devono essere comunicate immediatamente a realcom. Le date di consegna sono solo indicative a meno che non siano assicurate espressamente per iscritto. I dati vengono forniti in modo coscienzioso, ma senza garanzia.

La fornitura dipende dalla disponibilità dei prodotti presso i rispettivi produttori. Se la fornitura dovesse essere in ritardo di oltre un mese solare rispetto alla data indicata nella conferma dell'ordine o nei termini di consegna, il cliente ha il diritto di revocare l'ordine per i prodotti in ritardo. In tal caso il cliente rinuncia a tutte le ulteriori rivendicazioni nei confronti di realcom.ch gmbh. Salvo altre condizioni di pagamento convenute, il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro 15 giorni dalla data di emissione. Le fatture non contestate dal cliente

entro questo termine sono considerate accettate. Gli addebiti effettuati da realcom sul conto dei clienti in caso di ritardo nel pagamento da parte del cliente, realcom ha il diritto di affidare ad un'agenzia di riscossione il recupero degli importi non pagati e di vendere i crediti a terzi in svizzera ed all'estero. Per ogni sollecito realcom potrà addebitare al cliente una mora di almeno chf 30.-. Inoltre, il cliente s'impegna a rimborsare ad realcom o ai terzi incaricati dalla riscossione tutte le spese generate dal ritardo nel pagamento.

5. Dati sul cliente

Nell'ambito della conclusione e durante la durata del contratto di abbonamento, servizi, manutenzione e successivamente, realcom avrà la massima riservatezza e segreto professionale sui dati aziendali.

6. Soppressione e restrizione di siti internet

realcom ha il diritto di bloccare l'accesso a determinati siti internet e l'accesso dall'esterno per aumentare la sicurezza e l'integrità dell'intera infrastruttura.

7. Responsabilità per utilizzazione abusiva ed intercettazioni

Il cliente è responsabile nei confronti di realcom dell'utilizzo dei servizi sottoscritti e dei diritti ad essi relativi, in particolare in caso di utilizzo abusivo dei suoi sistemi it, dei collegamenti internet e/o dei codici d'accesso. Allo scopo di ridurre al massimo i rischi di utilizzo abusivo, le password dei accessi, i codici di identificazione personali ed ogni altra misura di protezione simile devono essere mantenuti confidenziali. Il cliente è tenuto a conservare tali dati al sicuro e ad osservare tutte le altre misure di sicurezza raccomandate.

In caso di rischio di utilizzo abusivo (ad esempio in caso di perdita o di furto degli apparecchi e/o dei codici, password), il cliente deve immediatamente informare per telefono il servizio clienti di realcom. Qualora il cliente non si conformasse a questa obbligazione di dichiarazione, egli è responsabile di tutti i danni e di tutte le spese risultanti.

Per motivi tecnici non può essere garantita una protezione completa contro gli accessi non autorizzati o le intercettazioni fraudolente da parte di terzi, nonostante che le comunicazioni ed i dati sono cifrati tramite certificati ssl realcom declina ogni responsabilità qualora si verificassero tali avvenimenti.

8. Limitazione di responsabilità

La responsabilità di realcom in caso di danni alla persona è illimitata. realcom è responsabile in caso di danni alle cose o al patrimonio causati per dolo o colpa grave per quanto una colpa le sia imputabile. La responsabilità di realcom in caso di ogni altro danno alle cose o al patrimonio causato per negligenza è limitata ad un importo equivalente al valore dei servizi in abbonamento durante l'anno corrente, ma al massimo ad un importo di chf 10'000.-. Ogni altra responsabilità, in particolare in caso di danni indiretti o conseguenti (mancato profitto, risparmi non realizzati, sospensione dell'uso, ecc.) È, nei limiti della legge, espressamente esclusa. realcom non si assume in particolare alcuna responsabilità per spamming, hacking, trasmissione di virus e altri tentativi di intrusione nel computer e altri terminali utilizzati e per i danni ad essi conseguenti pur avendo un livello di sicurezza elevato. Realcom esclude ogni responsabilità per danni causati da un'interruzione temporanea o permanente o da un

ritardo dei servizi o della rete, quali perdita di dati privati o commerciali, mancata disponibilità dei dati, ecc.

La responsabilità di realcom è unicamente limitata all'ambito dell'utilizzazione appropriata della propria infrastruttura e dei propri

Servizi conformemente alle informazioni sul prodotto applicabili. realcom non è responsabile dei servizi e beni ordinati a terzi e non fornisce alcuna garanzia ad essi relativa anche nel caso che realcom effettui la riscossione dei crediti di terzi.

Le misure di sicurezza e le restrizioni generali di prescritte dai relativi produttori devono essere scrupolosamente osservate.

9. Diritti di proprietà intellettuale

realcom concede al cliente per la durata del contratto di abbonamento un diritto non cedibile e non esclusivo per l'utilizzo dei servizi. Tutti i diritti di proprietà intellettuale rimangono proprietà di realcom o dei relativi licenzianti.

10. Durata del contratto e rescissione

Il contratto di abbonamento entra in vigore alla data della firma da parte del cliente con riserva del risultato finale positivo della valutazione della sua solvenza, tranne nel caso che nel modulo di sottoscrizione sia stata fissata un'altra data. realcom potrà rifiutare la sottoscrizione di un contratto di abbonamento nel caso un requisito non sussista o cessi di sussistere. Il contratto di abbonamento viene generalmente stipulato a tempo indeterminato, tranne nel caso nel contratto di abbonamento sia stata fissata una durata minima. Se il contratto di abbonamento non è stato rescisso entro i termini stabiliti della durata minima di contratto, esso si rinnoverà automaticamente di un altro anno. La durata minima di contratto stabilita nel contratto di abbonamento decorre dalla data di attivazione/trasferimento effettivo del cliente. Un'ulteriore durata minima può essere fissata al cliente nell'ambito di promozioni o di altre offerte scelte dal cliente. I contratti di abbonamento con una durata minima di contratto o con un rinnovo della durata potranno essere rescissi al termine della durata del contratto con un preavviso di 90 giorni. I contratti di abbonamento con durata illimitata possono essere rescissi unicamente al termine dell'anno corrente con un preavviso di 90 giorni. Tutte le rescissioni contrattuali dovranno essere effettuate entro i termini stabiliti, per iscritto o per telefono, presso il servizio clienti realcom. Salvo disposizione espressa contraria contenuta nelle informazioni sul prodotto applicabili, il cliente non ha diritto in caso di rescissione dal contratto al rimborso dei pagamenti effettuati. realcom ha il diritto di interrompere tutti i servizi e di rescindere il contratto di abbonamento senza preavviso e senza risarcimento in caso sorgano dubbi su un utilizzo dei suoi servizi conforme alla legge o al contratto (ad esempio in caso di ritardo nel pagamento, utilizzazione illegale o contraria al buon costume, distribuzione non autorizzata di servizi a terzi, mancata sussistenza di un requisito per la fornitura di servizi, ecc.) O se la propria rete informatica vengano pregiudicate qualitativamente dal tipo di utilizzo.

11. Modifiche del contratto

realcom può modificare in qualsiasi momento le informazioni sul prodotto così come ogni altro elemento del contratto di abbonamento, comprese queste cg, e, in tal caso, il cliente ne sarà informato nel modo appropriato. Qualora il cliente non accettasse le modifiche che gli sono sfavorevoli, egli ha il diritto di rifiutare per iscritto i servizi modificati entro un termine di 30 giorni a decorrere dalla ricezione del preavviso o, in caso di una modifica importante del contratto di abbonamento a sfavore del cliente, di rescindere il contratto per iscritto entro lo stesso termine. La modifica di

prezzi, bande larghe/velocità e della tipologia di virtualizzazione dovrà essere accettata e non rappresenta una modifica essenziale delle informazioni sui prodotti o di altre parti del contratto e non dà diritto in nessun caso al diritto di recesso descritto sopra. Ogni richiesta di modifica del contratto emessa dal cliente è sottoposta all'approvazione di realcom e può essere subordinata a determinate condizioni.

realcom metterà in vigore le richieste accettate all'inizio del prossimo ciclo di fatturazione.

12. Trasferimento dei diritti e degli obblighi

Ogni cessione di diritti e di obblighi che risultano dal presente contratto di abbonamento o dalla distribuzione di servizi a terzi è sottoposta alla previa approvazione scritta di realcom. Tale approvazione può essere rifiutata da realcom senza indicazione di motivi.

13. Garanzia

La responsabilità per la scelta, l'impiego e l'uso dei prodotti è fondamentalmente del cliente. Il cliente prende atto che realcom non esegue controlli alla consegna dei prodotti forniti dai produttori ovvero da fornitori. La garanzia di realcom per i prodotti da essa forniti viene determinata in ogni senso dalle disposizioni di garanzia del rispettivo produttore ovvero fornitore. Il cliente rinuncia espressamente ad ulteriori diritti di garanzia nei confronti di realcom e del produttore ovvero del fornitore. realcom si impegna d'altra parte a cedere al cliente eventuali diritti di garanzia nei confronti del produttore ovvero del fornitore. Il cliente riconosce che in base alle disposizioni di garanzia applicabili la garanzia, a scelta del rispettivo produttore ovvero fornitore, si limita alla riparazione o alla sostituzione del prodotto difettoso o imperfetto. La garanzia è in ogni caso esclusa in caso di mancato rispetto delle condizioni di esercizio prescritte e di uso non conforme dei prodotti, di manutenzione insufficiente, di uso di parti o di accessori non autorizzati, modifiche e riparazioni di terzi e di usura naturale. I diritti di garanzia non coperti dal produttore ovvero dal fornitore come anche i costi ulteriori causati dal cliente, ovvero le prestazioni di servizi effettuati su sua richiesta, vengono fatturati al cliente. Qualora la ricerca degli errori non avvenga, venga eseguita in modo insufficiente o a posteriori debba poi essere considerata immotivata, questa viene eseguita da realcom a spese del cliente. Il cliente deve attenersi alla prassi definita dal rispettivo produttore ovvero fornitore per il disbrigo di rivendicazioni di garanzia.

14. Varie

Tutti gli accordi accessori, le modifiche, le aggiunte e le dichiarazioni giuridicamente rilevanti devono avvenire per iscritto per essere validi. Nel caso in cui singole disposizioni di queste condizioni dovessero essere o diventare inefficaci, ciò non pregiudica la validità delle restanti disposizioni. Le disposizioni non valide devono essere interpretate o sostituite in modo tale che si avvicinino il più possibile in modo valido allo scopo economico a cui si mira con il presente contratto.

Ai clienti non è consentito cedere a terzi diritti o obblighi derivanti dal presente contratto senza il previo consenso scritto di realcom.

15. Conciliazione, diritto applicabile e foro

Il contratto è sottoposto al diritto svizzero.

Il foro è Locarno, in Svizzera. I fori imperativi sono riservati.

Locarno, aprile '14