



**swisscom**

## **Descrizione delle prestazioni Webhosting / HomepageTool**

### **1 Ambito d'applicazione**

La «descrizione delle prestazioni Webhosting / HomepageTool» («Descrizione delle prestazioni») di Swisscom (Svizzera) SA («Swisscom») in materia di Webhosting si intende come integrativa alle condizioni generali di contratto Swisscom («CGC»). In caso di discrepanze, la presente descrizione delle prestazioni prevale sulle CGC.

Oggetto della presente descrizione delle prestazioni sono i servizi di Webhosting e HomepageTool («servizi») di Swisscom.

Ulteriori parti integranti della presente descrizione delle prestazioni sono i documenti seguenti:

- **Panoramica dei prezzi/scheda dati Webhosting**
- **Regole di comportamento Webhosting**
- **Webhosting Spam Policy**
- **Code of Conduct Hosting della simsa – swiss internet industry association (di seguito «CCH»)**

Per i clienti che affidano la registrazione o la gestione del nome a dominio a Swisscom, in linea di principio si applica inoltre la **descrizione delle prestazioni per la registrazione e la gestione dei nomi a dominio da parte di Swisscom.**

Tali documenti sono pubblicati su [http://www.swisscom.ch/sme/it\\_hosting/webhosting/index.htm](http://www.swisscom.ch/sme/it_hosting/webhosting/index.htm) e con la registrazione di uno dei servizi o con la proroga d'uso di un servizio si ritengono accettati dal cliente nella versione più attuale.

Se Swisscom mette a disposizione per il download o per l'uso software di terzi, il cliente deve accettare le condizioni di licenza del relativo titolare dei diritti del software stesso.

I servizi di Webhosting e HomepageTool possono essere utilizzati solo dai clienti con domicilio o sede sociale in Svizzera.



**swisscom**

L'uso del servizio è limitato all'attività commerciale del cliente e in caso di persona fisica all'uso da parte del cliente in questione. Il cliente non ha facoltà di mettere a disposizione di terzi (né a titolo gratuito né a pagamento) un servizio da lui acquistato.

## **2 I servizi offerti da Swisscom**

### **2.1 Webhosting**

Il servizio Webhosting fornisce, a un costo mensile fisso, l'hosting di un sito Web del cliente sul Web server di Swisscom alle condizioni del pacchetto di Webhosting ordinato. I singoli pacchetti di Webhosting e i relativi canoni e durate minime del contratto sono consultabili nel panoramica dei prezzi di volta in volta vigente riportato in

[http://www.swisscom.ch/sme/it\\_hosting/webhosting/uebersicht/index.htm](http://www.swisscom.ch/sme/it_hosting/webhosting/uebersicht/index.htm)

Per ogni pacchetto di Webhosting è consentito l'allestimento di un solo sito.

### **2.2 HomepageTool**

Il servizio HomepageTool consente al cliente, a un costo mensile fisso, di creare, strutturare e aggiornare il proprio sito Web alle condizioni del pacchetto di HomepageTool ordinato. I singoli pacchetti di HomepageTool i relativi canoni e durate minime del contratto sono consultabili nel panoramica dei prezzi di volta in volta vigente riportato in

[http://www.swisscom.ch/sme/it\\_hosting/homepage\\_tool/index.htm](http://www.swisscom.ch/sme/it_hosting/homepage_tool/index.htm).

Il servizio HomepageTool può essere sottoscritto solo unitamente al servizio di Webhosting.

### **2.3 Upgrade / Downgrade**

L'upgrade dei servizi a un pacchetto superiore è possibile in qualsiasi momento mentre il downgrade dei servizi a pacchetti inferiori lo è solo al termine della durata contrattuale.



**swisscom**

## **2.4 Modifiche tecniche**

Swisscom si impegna al massimo per mantenere la propria infrastruttura aggiornata e adeguata agli standard tipici del settore. Nuovi sviluppi tecnici, requisiti di sicurezza e/o variazioni nell'offerta delle prestazioni dei partner contrattuali di Swisscom o dei software impiegati da Swisscom possono comportare un ampliamento o una limitazione dell'offerta di prestazioni. In tal caso il cliente non ha alcun diritto di disdetta, qualora le suddette variazioni non implicino modifiche dei prezzi.

## **2.5 Supporto tecnico**

### **2.5.1 Segnalazione guasti**

Per il supporto tecnico in caso di guasti è a disposizione del cliente, 24 ore su 24 (7x24h), lo Swisscom Helpdesk, raggiungibile in tedesco, inglese, francese e italiano al numero verde 0800 888 500 e all'indirizzo e-mail [support@hostcenter.ch](mailto:support@hostcenter.ch).

### **2.5.2 Finestra di manutenzione**

Swisscom informa per tempo il cliente, nei limiti del possibile, in merito a interruzioni dell'esercizio necessarie per la rimozione di guasti, la manutenzione periodica, l'introduzione di nuove tecnologie, ecc. Swisscom si impegna a far sì che le interruzioni siano brevi e che avvengano in momenti a basso traffico.

### **2.5.3 Ripristino dei dati**

Le prestazioni di Swisscom non comprendono il ripristino di dati in caso di perdita. Il cliente è l'unico responsabile per la sicurezza della propria banca dati nonché di file ed e-mail. Swisscom raccomanda al cliente di provvedere a un backup dei dati a parte sia per le banche dati che per i file e le e-mail.

Nel caso in cui i dati siano ancora presenti, al verificarsi di una perdita dei dati il cliente ha la possibilità di affidare a Swisscom il ripristino dei dati dietro compenso della spesa effettiva.

I dati HomepageTool non possono essere ripristinati.



**swisscom**

### **3 Prestazioni del cliente**

#### **3.1 Obblighi di partecipazione**

##### **Infrastruttura**

Il cliente predispone e manutiene per tempo e a proprie spese l'infrastruttura necessaria e segnatamente una connessione a Internet e i software e gli hardware necessari. Inoltre il cliente si impegna a mantenere allo stato attuale della tecnica i software, ad aggiornarli regolarmente e a rispettare le eventuali istruzioni di Swisscom relativamente a manutenzione, aggiornamento o eliminazione di software.

##### **Password**

Il cliente si impegna a selezionare in modo adeguato le password, a conservarle con cura e a proteggerle contro l'accesso di terzi. Il cliente è responsabile in prima persona per l'uso delle password. Se il cliente rileva un abuso del proprio account deve informarne senz'indugio Swisscom.

##### **Guasti**

Il cliente deve immediatamente segnalare i messaggi di guasto all'Helpdesk di Swisscom, al numero verde 0800 888 500.

##### **Responsabilità per contenuti e account**

Il cliente è responsabile di tutti i contenuti pubblicati, in qualsiasi forma, sulle pagine web ospitate da Swisscom. È di principio vietato ogni contenuto illegale, offensivo o inammissibile e ogni contenuto volto a turbare o molestare terzi. È illecito, in particolare, ogni contenuto che viola i diritti di terzi, segnatamente i diritti su beni immateriali in senso lato (come i diritti d'autore o i diritti su marchi) o i diritti della personalità, o che costituisce titolo di reato (segnatamente pornografia, atti di violenza, razzismo od oltraggio all'onore).

Il cliente prende atto e accetta che Swisscom visioni i contenuti ospitati qualora riceva una comunicazione con la quale le si notifica la possibile illiceità di un contenuto ospitato da Swisscom (di seguito «notifica»), su intimazione di un



**swisscom**

tribunale o di un'autorità, o qualora possa rendersi penalmente o civilmente responsabile. Swisscom non è tenuta a verificare i contenuti, ma è autorizzata ad effettuare controlli a campione anche senza aver necessariamente ricevuto una notifica. La visione dei contenuti conseguente alla ricezione di una notifica avviene conformemente alla procedura Notice and Takedown definita nel CCH. Il codice di condotta dettagliato è pubblicato nelle [Regole di comportamento Webhosting](#) e nel [CCH](#).

Il cliente adotta ogni misura necessaria a garantire che il suo account di Webhosting sia protetto dall'accesso di terzi non autorizzati e dall'uso abusivo (spam, phishing, attacchi DDOS, malware ecc.).

### **3.2 Obbligo di pubblicazione del colophon nell'attività aziendale in formato elettronico**

Il cliente che presenta le proprie offerte (merce, opere, servizi) sul proprio sito Web, accessibile a tutti, è tenuto a riportare sul sito stesso i dati seguenti:

- nome e cognome del cliente; in caso di società la ragione sociale;
- indirizzo di residenza o sede sociale;
- numero/i di telefono e fax, indirizzo/i e-mail e altri indirizzi di contatto presenti, che possano consentire una comunicazione rapida ed efficiente. L'indicazione dell'indirizzo di casella di posta o la possibilità della comunicazione via e-mail esclusivamente tramite un modulo di contatto non sono sufficienti.

### **3.3 Mancanza di identità dei titolari del dominio – clienti Webhosting**

Se il cliente acquista un servizio di Webhosting sulla base di un nome a dominio appartenente a terzi, con l'acquisto del servizio di Webhosting egli garantisce di essere stato autorizzato dal titolare del relativo nome a dominio ad acquistare a suo nome il servizio di Webhosting e accetta al contempo la presente descrizione delle prestazioni.

Se una persona dimostra che il nome a dominio non appartiene al cliente del servizio di Webhosting ma a se stesso, su richiesta del titolare del nome a dominio



**swisscom**

Swisscom risolve il contratto di Webhosting (vedasi punto 7.3) e rende disponibile il nome a dominio al titolare, che dal canto suo può acquistare il servizio di Webhosting per il nome a dominio in questione presso Swisscom.

La cessione del contratto di Webhosting in essere o dei contenuti del cliente Webhosting originario al titolare del nome a dominio non è possibile. Il contratto con il cliente corrente del servizio di Webhosting viene risolto. Responsabile per la sicurezza dei contenuti è il cliente originario. Per contro, il titolare del nome a dominio non può avanzare alcun diritto sui contenuti/dati dell'account di Webhosting originario. La garanzia dei dati da parte di Swisscom non è possibile così come la migrazione dei contenuti e del layout del sito Web originario sull'account di Webhosting di nuova creazione del titolare del nome a dominio, neanche in presenza del consenso del cliente Webhosting originario.

### **3.4 Nessun diritto di aventi diritti economici nei confronti di Swisscom**

Clienti del servizio di Webhosting possono essere solo persone fisiche o giuridiche; più persone che insieme non rappresentano una persona giuridica non possono intendersi collettivamente come un cliente. Se un cliente acquista il servizio di Webhosting a proprio nome, il rapporto contrattuale viene posto in essere esclusivamente tra questa persona e Swisscom, anche ove la persona stessa gestisca il sito Web per conto di una comunione di persone o di una persona giuridica. La comunione di persone o gli aventi diritto dal punto di vista economico non hanno alcun diritto alla comunicazione dei dati di accesso all'account di Webhosting.

Per evitare discussioni che Swisscom dal canto suo non può dirimere, soprattutto in caso di associazioni si raccomanda di acquistare sia il nome a dominio sia il servizio di Webhosting nel nome dell'associazione e non in quello del membro responsabile per la gestione del sito Web.

## **4 Fatturazione / Ritardo nel pagamento**

### **4.1 Fatturazione**

Il cliente corrisponde il canone relativo ai servizi acquistati. L'obbligo di pagamento decorre con l'attivazione del servizio da parte di Swisscom. Eventuali ritardi causati



**swisscom**

dal cliente non esonerano dall'obbligo di pagamento. Swisscom emette sempre fatture a posteriori. In caso di mesi non completi per ciascun giorno viene addebitata in fattura la percentuale pro rata del canone mensile.

#### **4.2 Ritardo nel pagamento**

Se il cliente alla data di scadenza o entro un termine di pagamento prescritto non abbia saldato la fattura, Swisscom, a seguito di un sollecito senza esito, ha facoltà d'interrompere l'erogazione del servizio, ossia di bloccare temporaneamente l'account di Webhosting del cliente, intraprendere altre misure per evitare danni e/o risolvere il contratto senza preavviso né risarcimento. In questo caso tutti i nomi a dominio, a condizione che siano registrati e fatturati tramite Swisscom, vengono autorizzati all'eliminazione. In caso di blocco temporaneo dell'account di Webhosting del cliente, Swisscom per la riattivazione dell'account richiede una commissione di CHF 10.00. Durante il blocco temporaneo il canone mensile continua ad essere addebitato.

#### **5 Garanzia/responsabilità**

A integrazione delle disposizioni di garanzia e responsabilità nelle CGC per i servizi di Swisscom (punti 11 – 12) vigono le disposizioni seguenti. In caso di discrepanza prevalgono sulle CGC le disposizioni seguenti:

si esclude la responsabilità di Swisscom e di terzi incaricati da Swisscom per danni derivanti dall'uso dei servizi o da negligenza lieve. Swisscom non risponde inoltre per danni conseguenti, perdita della produzione, mancato profitto e perdita dei dati. Sono fatte salve le disposizioni di responsabilità obbligatorie per legge.

Swisscom non può garantire che il sito Web del cliente sia disponibile su Internet senza interruzioni e che i dati richiesti dal cliente siano trasmessi correttamente e senza ritardi da Internet.

Swisscom declina qualsiasi responsabilità per errori e vizi del software utilizzato dal cliente e non può garantire che i servizi funzionino perfettamente su tutti i terminali del cliente.

In caso di modifiche alle informazioni del name server (DNS) da parte del cliente



**swisscom**

Swisscom non risponde per ritardi causati dal cliente stesso (ad es. ritardo nella risposta alla mail di conferma, ecc.).

Swisscom declina qualsiasi responsabilità per abusi nell'uso della propria infrastruttura da parte di terzi (ad es. virus del computer, attacchi di hacker e simili).

Swisscom non si fa carico di spese affrontate da clienti, o da terzi incaricati dai clienti stessi, relative alla limitazione e/o alla risoluzione di eventuali guasti di un servizio. Il cliente deve farsi carico dei costi per i servizi Swisscom relativi alla limitazione e/o alla risoluzione di eventuali guasti di un servizio anche qualora il cliente abbia richiesto un controllo e la causa del guasto sia riconducibile al comportamento del cliente stesso o all'attrezzatura da questi utilizzata.

## **6 Misure in caso di abusi**

In caso di indizio concreto o sospetto fondato di comportamento illecito, violazione delle regole di comportamento o altro abuso delle pagine web, Swisscom si riserva il diritto di adottare le misure e le sanzioni che reputa più idonee. Tali misure vengono adottate anche se sono soddisfatte le condizioni per una procedura Notice and Takedown (cifre 6 e 7 CCH). Se entro il termine utile fissato da Swisscom il cliente non soddisfa la richiesta di Swisscom di ripristinare lo stato di liceità o di adottare un comportamento lecito Swisscom può, a propria discrezione e senza preavviso ulteriore, sospendere i servizi e disattivare o bloccare l'accesso al sito web del cliente, rescindere il contratto senza preavviso né indennizzo, adottare altre misure e/o chiedere eventualmente un risarcimento dei danni. Al fine di tutelarsi da questi danni Swisscom può esigere dal cliente la prestazione di una garanzia a titolo precauzionale. Se la prestazione di garanzia non viene versata, Swisscom può interrompere l'erogazione dei servizi. In caso di imminente pericolo Swisscom può adottare le misure del caso anche senza preavviso.

In caso di procedimento di rilevanza penale del cliente di terzi sottoposti alla sorveglianza del cliente, Swisscom è autorizzata a comunicare la condotta e l'identità del cliente all'autorità penale e/o al Servizio di coordinazione per la lotta contro la criminalità su Internet (SCOICI).



**swisscom**

## **7 Disdetta**

### **7.1 Disdetta ordinaria dei servizi**

I servizi di Webhosting e HomepageTool possono essere disdetti da ciascuna parte per iscritto nel rispetto di 30 giorni dalla fine di ogni mese, al più presto al termine della durata minima del contratto di 12 mesi.

In caso di nome a dominio registrato da Swisscom per il cliente, questi per la disdetta dei servizi di Webhosting e/o HomepageTool, deve indicare espressamente se Swisscom debba continuare a registrare il nome a dominio a spese del cliente o se si debba provvedere alla relativa disdetta al primo termine utile possibile. In assenza di indicazioni da parte del cliente, Swisscom ha facoltà di disdire il relativo dominio al primo termine utile di disdetta ai sensi delle condizioni contrattuali del relativo gestore del registro. Spetterà pertanto unicamente al cliente cercare un (nuovo) gestore di registro per i propri domini o stipulare direttamente per tempo (ossia prima della scadenza della registrazione) un relativo contratto con il gestore di registro corrente.

Nel caso in cui Swisscom debba, su richiesta del cliente, continuare a registrare il dominio, continua ad applicarsi il contratto tra Swisscom e il cliente in materia del servizio Parcheggio domini (cfr. punto 2.3.2) e il cliente si impegna a corrispondere per tale servizio i canoni di pertinenza fino al termine del relativo contratto.

### **7.2 Disdetta su richiesta del titolare del nome a dominio**

Se il titolare del nome a dominio, non corrispondente al cliente del servizio di Webhosting, fa valere i propri diritti sul nome a dominio (punto 3.3), Swisscom ha facoltà di risolvere il servizio di Webhosting nei confronti del cliente entro un termine di 15 giorni.

Swisscom, luglio 2013.