infomaniak

Articolo 1 - Conclusione del contratto

1.1 Lo scopo dei presenti Condizioni Generali di Utilizzo (di seguito denominati "CGU") è quello di disciplinare il quadro delle relazioni contrattuali nonché le condizioni di fornitura e utilizzo dei Servizi offerti da Infomaniak.

1.2 Solo le versioni francesi del presente Contratto e delle Condizioni Speciali hanno valore probatorio tra Infomaniak e il Cliente. Le traduzioni presenti sul Sito Infomaniak sono solo indicative e solo l'interpretazione della versione francese sarà valida in caso di controversia.

1.3 Le GCU sono concluse tra Infomaniak Network SA (di seguito "Infomaniak"), una società svizzera con sede a Ginevra, e qualsiasi persona fisica o giuridica di diritto privato o pubblico che disponga di un conto cliente presso Infomaniak (di seguito "Cliente").

1.4 I termini che iniziano con una lettera maiuscola hanno il significato definito nel presente Contratto o, in mancanza, dalla definizione fornita nel Lessico Infomaniak disponibile sul sito web infomaniak.com.

1.5 Per poter utilizzare i Servizi di Infomaniak, l'utente deve accettare i presenti Termini e condizioni d'uso. Vi invitiamo a leggerli attentamente. Se non li comprende o se non li accetta, anche solo parzialmente, non può utilizzare i Servizi offerti da Infomaniak. L'utilizzo dei Servizi comporta anche l'accettazione da parte del Cliente delle Condizioni Speciali collegate a ciascun Servizio attivato. Queste ultime prevarranno in caso di contraddizione con le GCU. Insieme alle GCU, esse formano un contratto (di seguito il "Contratto"). Le Condizioni Speciali relative ai Servizi si considerano accettate dal Cliente quando sono state accettate da uno degli Utenti della sua Organizzazione.

1.6 Infomaniak fornisce link ad altri siti Internet che non sono sotto la sua gestione. Il Cliente riconosce che Infomaniak non ha alcun controllo sul contenuto di tali siti e che le presenti CGU non disciplinano tali siti.

1.7 Ove applicabile, l'appendice relativa al trattamento dei dati Infomaniak (DPA), disponibile sul Sito web, costituisce parte integrante del Contratto.

1.8 Ove applicabile, la Politica per l'utilizzo dell'API di Infomaniak, disponibile sul Sito web, costituisce parte integrante del Contratto.

1.9 Le Condizioni Speciali di Infomaniak Auth e Infomaniak Check, disponibili sul Sito Web, sono parte integrante del Contratto.

1.10 Infomaniak si riserva il diritto di modificare senza preavviso, in qualsiasi momento e di diritto, il presente GCU, le Condizioni Speciali e le appendici al presente Contratto. Tali modifiche sono immediatamente applicabili a tutti i nuovi ordini di Servizi. Per quanto riguarda i Servizi in uso, il Cliente viene avvisato tramite la sua Interfaccia di Gestione o via e-mail di qualsiasi modifica delle

presenti GCU nonché delle Condizioni Speciali in vigore. Le modifiche alle Condizioni Speciali entrano in vigore nel momento in cui vengono accettate e comunque non oltre trenta (30) giorni di calendario dall'aggiornamento. Se il Cliente non accetta le modifiche apportate al Contratto, deve interrompere l'utilizzo dei Servizi offerti da Infomaniak entro trenta (30) giorni dalla notifica dell'aggiornamento. In caso di utilizzo continuato dei Servizi in questione, le modifiche apportate saranno considerate accettate. Infine, le modifiche alle condizioni dei prodotti di terzi e alla conformità legale o normativa possono verificarsi immediatamente, poiché Infomaniak non le controlla.

1.11 L'Accordo continuerà ad essere applicato a prescindere da eventuali cancellazioni o aggiunte di Servizi o dall'entrata in vigore di nuove Condizioni Speciali. Le nuove Condizioni speciali applicate a un Servizio non influiscono sulle Condizioni speciali applicabili agli altri Servizi. La cessazione definitiva dell'Organizzazione comporta la risoluzione dell'intero Accordo.

1.12 Se il Cliente non rispetta il presente Accordo e Infomaniak non interviene immediatamente, ciò non significa che Infomaniak rinunci ai propri diritti (ad esempio, di intervenire successivamente).

1.13 È responsabilità del Cliente procurarsi qualsiasi apparecchiatura informatica o di telecomunicazione che possa essere necessaria per l'utilizzo di un Servizio. I costi relativi all'acquisizione, alla fornitura, all'uso e alla manutenzione di tali apparecchiature sono a carico del Cliente e Infomaniak non fornisce alcuna garanzia sulla compatibilità di tali apparecchiature con i Servizi ordinati dal Cliente.

1.14 Minori

> 1.14.1 Infomaniak offre servizi solo per adulti. Se Infomaniak viene a conoscenza di un'organizzazione creata da un minore, Infomaniak ha il diritto di sospendere/eliminare l'organizzazione, l'utente e i servizi in questione.
>
> 1.14.2 La gestione di un'Organizzazione da parte di un minore è tuttavia possibile alle seguenti condizioni:
>
> - L'invio, da parte di un rappresentante legale, di una lettera che autorizza il minore a disporre di un'Organizzazione e a effettuare ordini di prodotti, sotto la piena responsabilità del primo;
> - La sottoposizione, da parte del rappresentante legale, a una procedura di verifica dell'identità che Infomaniak ritiene necessaria.
>
> Il rispetto di queste condizioni non obbliga Infomaniak ad accettare la registrazione del minore in questione.

Articolo 2 - Organizzazione

2.1 Al momento del suo primo ordine, il Cliente deve creare un'Organizzazione sul Sito Infomaniak e fornire alcune informazioni che gli consentano di essere identificato, ovvero almeno: il suo nome e cognome, il suo indirizzo e-mail, il suo indirizzo fisico e un numero di cellulare valido al quale possa essere raggiunto ("le Informazioni di contatto"). A questo proposito, il Cliente si impegna a fornire informazioni veritiere, accurate e complete e a mantenerle aggiornate in caso di modifiche.

2.2 Il Cliente è informato che prima di poter utilizzare la sua Organizzazione, così come in qualsiasi momento nel corso del Contratto, tutti o parte dei suoi Dati possono essere convalidati da Infomaniak al fine di verificare l'accuratezza delle informazioni comunicate da o per il Cliente. Infomaniak procederà a questa convalida dei Dati con i mezzi e ogni volta che Infomaniak lo riterrà utile (la "Convalida"). Infomaniak si riserva il diritto di bloccare l'accesso all'Organizzazione in caso di informazioni incomplete o errate o di risolvere immediatamente il Contratto se Infomaniak ritiene, di propria iniziativa e in buona fede, che le Informazioni siano fraudolente.

2.3 Il Cliente comprende e accetta che Infomaniak invia notifiche importanti via e-mail utilizzando l'indirizzo e-mail disponibile nei dettagli di contatto forniti dal Cliente e che nel contesto del suo utilizzo, anche se passivo, dei Servizi, una comunicazione regolare con Infomaniak è essenziale per il corretto funzionamento dei Servizi. Qualsiasi messaggio trasmesso tramite l'Account del Cliente che non sia seguito da una reazione da parte del Cliente entro un periodo di un mese dalla sua pubblicazione sarà considerato come tacitamente letto e accettato dal Cliente per quanto riguarda qualsiasi conseguenza successiva.

2.4 Il Cliente riconosce e accetta che se il suo indirizzo e-mail di connessione alla Console di Amministrazione o all'Area di Lavoro è un indirizzo e-mail creato dall'Amministratore di un Servizio di Posta, la cancellazione di quest'ultimo da parte dell'Amministratore comporterà l'impossibilità temporanea per il Cliente di accedere alla sua Console di Amministrazione o all'Area di Lavoro. Pertanto, al primo tentativo di connessione dopo la cancellazione dell'indirizzo e-mail in questione, l'accesso potrà essere ripristinato dopo una procedura specifica che consente la registrazione di un nuovo indirizzo e-mail di connessione.

Articolo 3 - Comunicazioni tra le Parti

3.1 Accettando il presente Contratto, il Cliente riconosce che qualsiasi scambio di informazioni, avvisi o richieste ai sensi del Contratto tra le parti avverrà tramite posta elettronica. Sono considerati mezzi di comunicazione validi anche i seguenti:

- Al Cliente: tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno utilizzando i dati di contatto;
- A Infomaniak: tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a Infomaniak, 25 Rue Eugène-Marziano, 1227 Acacias - Svizzera.

Articolo 4 - Fine del contratto

4.1 Il Contratto è stipulato a tempo indeterminato e rimane in vigore fino alla sua risoluzione da parte di una delle Parti. Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, terminando i propri Servizi e quindi l'intera Organizzazione dalla Console di amministrazione di Infomaniak. Il Cliente ha inoltre la possibilità di inviare una richiesta a Infomaniak tramite e-mail o una notifica scritta a mezzo raccomandata che verrà eseguita se il Cliente è in regola con il presente Contratto e a condizione che Infomaniak sia stata in grado di identificare chiaramente l'identità del Cliente. A tal fine, potrebbe essere necessario che Infomaniak sottoponga al Cliente una procedura di verifica dell'identità.

Articolo 5 - Condizioni di pagamento

5.1 I pagamenti possono essere effettuati con carta di credito, PostCard, bonifico bancario e PayPal. Infomaniak si riserva il diritto di limitare i mezzi di pagamento disponibili caso per caso.

5.2 In caso di pagamento con carta di credito, il Cliente dichiara e garantisce di essere autorizzato a utilizzare la/e carta/e di credito che potrebbe/potrebbero essere addebitata/e per il pagamento dei Servizi Infomaniak relativi al Cliente. Se la carta di credito del Cliente è sostituita da un processore di pagamento (ad esempio PayPal) che è a sua volta collegato a una carta di credito, il Cliente riconosce e accetta che Infomaniak è autorizzata ad addebitare la carta di credito collegata al processore di pagamento per pagare i Servizi Infomaniak collegati al Cliente.

5.3 In caso di pagamento tramite bonifico bancario, i costi del bonifico dipendono dalla banca che emette l'ordine. Tali costi non possono essere addebitati a Infomaniak e non devono essere imputati all'importo relativo al pagamento della fattura. Il Cliente è avvertito che l'elaborazione dei bonifici bancari può richiedere fino a 10 giorni lavorativi. È pertanto sua responsabilità tenere conto dei tempi di elaborazione al momento di effettuare il bonifico.

5.4 Per i servizi a pagamento, l'esecuzione dei compiti inizia solo dopo che l'importo è stato ricevuto sul conto bancario di Infomaniak e il Cliente non ha alcun diritto all'esecuzione fino a quando il pagamento è stato ricevuto per intero.

5.5 I prezzi dei Servizi fatturati al Cliente sono quelli in vigore al momento della fatturazione, come pubblicati sul sito web di Infomaniak. A seconda dei Servizi, Infomaniak può presentare diverse proposte di prezzo (prezzo fisso mensile, trimestrale, annuale, prezzo per utilizzo, acquisto di crediti) a cui può essere associato, a seconda dei casi, un impegno specifico e/o un periodo di fatturazione.

5.6 I prezzi offerti da Infomaniak sono comprensivi di IVA per i Clienti con indirizzo di fatturazione in Svizzera e nell'Unione Europea. I Clienti che non hanno il loro indirizzo di fatturazione in Svizzera o nell'Unione Europea non sono soggetti all'IVA, ad eccezione dei Servizi che non richiedono l'esternalizzazione (ad esempio: abitazioni). I clienti che risiedono nell'Unione Europea e sono in possesso di un numero di partita IVA o di un numero di partita IVA intracomunitario possono essere esentati dall'IVA indicando questa informazione nell'apposito campo dei parametri dell'Organizzazione.

5.7 Infomaniak può modificare i propri prezzi in qualsiasi momento, senza preavviso, pubblicando una nuova struttura dei prezzi sul proprio Sito e/o informando il Cliente via e-mail. Le modifiche dei prezzi sono immediatamente applicabili ai nuovi ordini o al rinnovo dei Servizi per un nuovo periodo.

5.8 Quando si utilizza un modulo aggiuntivo o un'opzione a pagamento, l'importo aggiuntivo verrà addebitato per ogni ciclo di fatturazione del Servizio in questione per tutto il tempo in cui il modulo aggiuntivo o l'opzione sono attivi. Alcuni moduli aggiuntivi possono richiedere un pagamento iniziale per l'attivazione.

5.9 Il Cliente può acquistare Crediti per l'utilizzo di alcuni Servizi. Ciò è spiegato nella descrizione dei Servizi in questione sul sito web infomaniak.com. I crediti acquistati e non utilizzati vengono riportati ogni mese senza scadenza. In caso di cessazione di un Servizio interessato dai Crediti, questi ultimi saranno cancellati definitivamente e non saranno rimborsati.

5.10 Infomaniak mette a disposizione del Cliente un conto prepagato a cui si può accedere attraverso l'Account del Cliente (il "Conto prepagato").

5.10.1 Il Conto prepagato può essere alimentato:

- da parte del Cliente tramite uno dei mezzi di pagamento accettati da Infomaniak;
- da parte di Infomaniak, quando rimborsa una fattura pagata dal Cliente e per la quale Infomaniak non può soddisfare la richiesta.

5.10.2 Il Cliente riconosce che il Conto prepagato non è un conto bancario e che il saldo del Conto prepagato non genera commissioni di gestione o interessi attivi per il Cliente.

5.10.3 Si conviene che il saldo dell'Account prepagato può essere utilizzato dal Cliente solo per ordinare o rinnovare i Servizi, tranne in casi specifici per i Programmi Rivenditore e Affiliato.

5.10.4 Il conto prepagato può essere utilizzato da Infomaniak per compensare eventuali inadempienze del Cliente su ordini precedenti.

5.10.5 Il Cliente ha la possibilità di chiedere a Infomaniak di pagare il saldo del Conto prepagato in contanti dopo che le fatture aperte sono state saldate con Infomaniak.

5.10.6 Se il Cliente non ha ricevuto il Servizio ordinato o desidera beneficiare della "garanzia soddisfatti o rimborsati" di Infomaniak (vedi sotto), e subordinatamente all'ammissibilità della richiesta, Infomaniak accrediterà il Conto prepagato del Cliente o potrà rimborsare il Cliente utilizzando il mezzo di pagamento utilizzato al momento dell'ordine.

5.11 Qualsiasi disaccordo relativo alla fatturazione e alla natura dei Servizi deve essere notificato al Supporto Infomaniak tramite la Console di Amministrazione o tramite la pagina dedicata a tale scopo sul sito support.infomaniak.com, entro un mese dall'emissione della fattura. In caso contrario, e fatta salva la possibilità per il Cliente di contestare successivamente la fattura, il

Cliente è tenuto a pagare le fatture non pagate alle condizioni previste dal Contratto. In caso di mancato pagamento, Infomaniak è autorizzata a regolarizzare tali fatture nei limiti delle norme di prescrizione in vigore.

5.12 I pagamenti per il Servizio non sono rimborsabili in caso di interruzione del Servizio per cause di forza maggiore o altre cause esterne che non siano di esclusiva responsabilità di Infomaniak.

5.13 Quando si ordinano i rinnovo i Servizi, il rinnovo automatico dei prodotti è attivato per impostazione predefinita, a meno che il metodo di pagamento selezionato non lo consenta.

Articolo 6 - Durata e rinnovo dei Servizi

6.1 Infomaniak fornirà i Servizi per il periodo selezionato dal Cliente durante il processo di ordinazione.

6.2 Quando il rinnovo dei prodotti avviene in modalità manuale, Infomaniak cercherà di avvisare il Cliente in tempo utile prima della scadenza dei Servizi. Tuttavia, è responsabilità del Cliente rispettare i termini.

6.3 Se il Cliente non paga il rinnovo di un Servizio prima della data di scadenza, nonostante i solleciti, Infomaniak avrà il diritto di sospendere immediatamente e senza preavviso tutti o parte dei Servizi interessati alla loro data di scadenza o entro i limiti di tempo stabiliti nelle Condizioni Speciali dei Servizi interessati. Infomaniak avrà il diritto di rifiutare qualsiasi nuovo ordine o rinnovo dei Servizi, senza alcun pregiudizio per Infomaniak.

6.4 Il Cliente ha la possibilità di attivare una modalità di rinnovo automatico (il "Rinnovo automatico") per il rinnovo di parte o di tutti i suoi Servizi. Se il Rinnovo automatico è attivato o se il Cliente ha un'offerta di prova in corso e ha già fornito a Infomaniak un metodo di pagamento per il/i Servizio/i interessato/i, Infomaniak sarà autorizzata ad addebitare automaticamente il metodo di pagamento del Cliente per rinnovare il/i Servizio/i interessato/i. Il rinnovo automatico avverrà, al primo tentativo, quattordici (14) giorni prima della scadenza del prodotto e potrà comunque essere avviato solo se al Conto del Cliente è associato un mezzo di pagamento valido il giorno del tentativo di rinnovo. Nel caso di un periodo di prova, il primo tentativo di addebito dovrà essere effettuato quattordici (14) giorni prima della fine del periodo di prova.

6.5 In caso di mancato addebito diretto, il Cliente verrà informato via e-mail all'indirizzo indicato nei Dati di contatto. Sarà quindi compito del Cliente adottare le misure necessarie per correggere la situazione e consentire il rinnovo automatico o rinnovare manualmente il/i Servizio/i in questione. Se l'addebito non va a buon fine, verrà effettuato un nuovo tentativo di addebito ogni giorno fino a quando la situazione non sarà stata corretta e fino alla data di scadenza del/i Servizio/i in questione.

6.6 Il Cliente è consapevole e accetta che le tariffe applicabili al Servizio al momento del rinnovo automatico possono essere diverse da quelle pagate al momento dell'ordine iniziale. Spetta

pertanto al Cliente visitare regolarmente il Sito Infomaniak per prendere nota di eventuali modifiche delle tariffe applicabili a ciascuno dei Servizi per i quali è stata attivata questa opzione e disattivare tale opzione se necessario. In caso di modifiche dei prezzi, si riterrà che il Cliente abbia accettato tali modifiche se l'opzione di rinnovo automatico non è stata disattivata il giorno del tentativo di rinnovo.

6.7 Il Cliente comprende e accetta che l'associazione di un mezzo di pagamento valido è di sua esclusiva responsabilità e che Infomaniak non sarà in alcun modo responsabile nel caso in cui il rinnovo automatico non sia possibile a causa dell'associazione di un mezzo di pagamento non valido.

6.8 È responsabilità del Cliente anticipare la cessazione di un Servizio per il quale è stata attivata la modalità di rinnovo automatico. In caso contrario, in caso di rinnovo automatico, il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso.

6.9 In caso di cessazione anticipata di un Servizio, non verrà effettuato alcun rimborso proporzionale del corrispettivo per il periodo rimanente, a meno che la cessazione non sia imputabile a Infomaniak in modo colposo o gravemente negligente senza motivi legali. Questo vale anche per le opzioni aggiuntive collegate.

Articolo 7 - Garanzia di soddisfazione con rimborso

7.1 Infomaniak offre una garanzia di soddisfazione di trenta (30) giorni sui seguenti Servizi:

- Web hosting ;
- Servizio mail ;
- kDrive ;
- SwissBackup ;
- Server cloud gestito ;
- Server cloud non gestito ;
- Jelastic Cloud ;
- Synology.

7.2 La presente garanzia si applica solo al primo ordine di ciascun Servizio. Per beneficiare di questa garanzia, è sufficiente annullare il Servizio in questione ed effettuare la richiesta di rimborso per iscritto dal Sito web (https://support.infomaniak.com/), dalla Console di amministrazione, per telefono o via chat entro 30 giorni dalla data di disponibilità del Servizio (fa fede la data dell'e-mail di attivazione). L'importo dell'acquisto sarà accreditato entro 2 o 4 settimane sul metodo di pagamento utilizzato al momento dell'ordine.

Articolo 8 – Renewal Warranty

8.1 Lo scopo di questa opzione è quello di evitare la scadenza involontaria e il blocco di un Servizio scaduto per il quale il Cliente non è stato in grado di pagare i costi di rinnovo. Se un Servizio

protetto da Garanzia di Rinnovo non viene rinnovato due (2) giorni prima della sua scadenza (manualmente o automaticamente), Infomaniak lo rinnoverà automaticamente per il periodo di rinnovo, definito dal Cliente al momento dell'ordine del Servizio (mensile o annuale), e garantirà un periodo di buon funzionamento di quarantanove (49) giorni per un periodo di rinnovo mensile e di duecentoventi (220) giorni per un periodo di rinnovo annuale Dopo la sospensione, il Cliente ha a disposizione rispettivamente undici (11) e trenta (30) giorni aggiuntivi per pagare la fattura e riattivare il Servizio. Al termine di questo periodo supplementare e in caso di mancato pagamento, il Servizio sarà risolto di diritto con tutte le conseguenze relative ai dati in esso contenuti. Si noti che nel caso di rinnovi mensili, segue la normale fatturazione e viene normalmente emessa una fattura per il periodo successivo. Ciò significa che se la fattura per l'attivazione dell'Opzione non viene pagata, saranno dovute due fatture.

8.2 Questa opzione consente a Infomaniak di notificare al Cliente che un Servizio è scaduto e che una fattura deve essere pagata al più presto dal Cliente per evitare la perdita permanente del Servizio in questione. Pertanto, Infomaniak cercherà, senza alcun obbligo, di informare il Cliente con mezzi diversi dall'indirizzo e-mail di accesso, utilizzando tutti i dati di contatto disponibili nella Console di amministrazione del Cliente (e-mail secondaria, telefono fisso o mobile, indirizzo postale, ecc.) Infomaniak sarà autorizzata a contattare il Cliente e in particolare la persona legalmente responsabile dell'account tramite :

- invio di SMS a un numero di telefono cellulare;
- invio per posta;
- l'invio di messaggi telefonici;
- l'invio di e-mail.

8.3 L'opzione può essere attivata sui seguenti servizi:

- Web hosting ;
- Nomi di dominio (vedere Condizioni speciali) ;
- kSuite ;
- Servizio mail ;
- kDrive ;
- Server cloud (gestiti e non gestiti) ;
- SwissBackup ;
- Certificato SSL ;
- Synology NAS.

8.4 L'opzione può essere disattivata in qualsiasi momento dalla sezione Contabilità della Console di amministrazione o dalla Dashboard di ciascun prodotto.

8.5 Inoltre, il Cliente accetta e riconosce che l'Opzione può essere disattivata:

- in caso di inadempimento dell'Opzione ;

- al termine del ciclo di attività dell'Opzione e dopo l'emissione di una fattura non pagata emessa alla scadenza del Servizio;
- in caso di violazione di qualsiasi disposizione del presente contratto;
- in caso di cessazione del Servizio.

8.6 L'attivazione di questa Opzione comporta un supplemento del 5% sul prezzo di tutti i Servizi idonei, ad eccezione dei Nomi di Dominio, al momento dell'attivazione e del rinnovo, ad eccezione delle offerte promozionali speciali.

Articolo 9 - Supporto per Infomaniak

9.1 Infomaniak mette a disposizione del Cliente un Servizio di assistenza tecnica e amministrativa disponibile in francese, inglese, tedesco, italiano e spagnolo. Tale Servizio, non a pagamento, è raggiungibile per telefono, e-mail e chat tramite l'apposito modulo disponibile sul Sito o dalla Console di amministrazione. Nonostante gli orari indicati sul Sito, il Servizio di assistenza può essere reso indisponibile in qualsiasi momento da Infomaniak per qualsiasi ragione ritenuta necessaria. Infomaniak farà del suo meglio per informare i Clienti sui diversi servizi di assistenza.

9.2 L'assistenza tecnica e/o amministrativa è fornita solo alle persone registrate come Clienti, Utenti o indicate come contatti tecnici autorizzati. Le informazioni fornite si basano sulle indicazioni e sulle richieste del Cliente e Infomaniak non può essere ritenuta responsabile per eventuali danni subiti dal Cliente. Infomaniak non rimborsa alcun costo relativo alle comunicazioni con il proprio Servizio di assistenza.

9.3 Oltre all'Assistenza di base, Infomaniak offre altri livelli di Assistenza che consentono al Cliente di beneficiare di servizi e livelli di impegno aggiuntivi. Questi livelli di assistenza sono descritti nelle Condizioni speciali e nella documentazione corrispondente per i servizi interessati e sono disponibili sul Sito.

9.4 Non viene fornita alcuna assistenza tecnica o amministrativa al Cliente o a un suo rappresentante su alcun social network. Qualsiasi richiesta di assistenza deve essere effettuata attraverso uno dei canali di supporto descritti nel primo paragrafo del presente articolo.

9.5 Il Cliente, così come qualsiasi rappresentante di quest'ultimo, si impegna ad adottare un comportamento adeguato, cordiale e rispettoso nei rapporti con il team di supporto Infomaniak. Infomaniak si riserva il diritto di non rispondere alle richieste dei Clienti e/o di avviare immediatamente una procedura di risoluzione per inadempienza in caso di comportamenti abusivi, offensivi o umilianti. Inoltre, Infomaniak si riserva il diritto di intraprendere azioni legali contro il Cliente ed è autorizzata, in questo contesto, a rivelare qualsiasi mezzo di prova, come descritto nell'articolo "Accordo sulla prova", che ritenga utile (estratti di comunicazioni con il Cliente, catture di schermo, e-mail, registrazioni di telecomunicazioni, ecc.)

Articolo 10 - Pubblicità e promozioni

10.1 A meno che il Cliente non decida diversamente e lo comunichi a Infomaniak, Infomaniak potrà utilizzare il rapporto commerciale tra il Cliente e Infomaniak sul Sito Internet, su news.infomaniak.com o durante eventi, conferenze e pubblicazioni specializzate sui mercati. Per qualsiasi altro mezzo di comunicazione, dovrà essere presentato un accordo in anticipo con il Cliente.

Articolo 11 - Obblighi e responsabilità dell'Infomaniak

11.1 Per tutti i servizi forniti da Infomaniak, Infomaniak si impegna ad adottare tutta la cura e la diligenza necessarie per fornire e mantenere i servizi in conformità alle pratiche della professione e allo stato dell'arte. A causa dell'elevata natura tecnica dei servizi forniti, la responsabilità di Infomaniak a questo riguardo può essere soggetta solo a un obbligo di mezzi.

11.2 Infomaniak non può essere ritenuta responsabile dell'inadeguatezza dei Servizi da essa forniti rispetto agli obiettivi perseguiti dal Cliente e non è tenuta a controllare o monitorare l'uso dei Servizi da parte del Cliente per garantirne la legalità.

11.3 Infomaniak si impegna, quindi, a:

- Mantenere l'infrastruttura in ordine;
- Sostituire, in caso di guasto, l'apparecchiatura difettosa nel più breve tempo possibile, ad eccezione dei guasti non imputabili alla stessa, o di qualsiasi altro intervento che richieda un'interruzione del Servizio interessato superiore ai consueti tempi di sostituzione;
- Intervenire il prima possibile in caso di incidente non derivante da un uso improprio del Servizio da parte del Cliente.

11.4 Infomaniak non può essere ritenuta responsabile in caso di:

- colpa, negligenza, omissione o inadempienza del Cliente;
- colpa, negligenza o omissione di una terza parte sulla quale Infomaniak non ha alcun controllo;
- forza maggiore, evento o incidente al di fuori del controllo di Infomaniak e sul quale Infomaniak non ha alcun controllo;
- la cessazione di un Servizio interessato per qualsiasi causa indicata da Infomaniak per il mancato rispetto del presente Contratto;
- distruzione parziale o totale delle informazioni trasmesse o memorizzate a seguito di errori imputabili direttamente o indirettamente al Cliente;
- l'uso improprio dei Servizi da parte del Cliente o dei suoi Utenti/Clienti;
- inadempienza totale o parziale di un obbligo e/o inadempienza degli operatori delle reti di trasporto verso il mondo di Internet e in particolare degli Internet Service Provider (ISP);
- l'utilizzo del/i Servizio/i da parte del Cliente o dei suoi Utenti/Clienti in violazione della legge applicabile.

11.5 Fatte salve le disposizioni specifiche delle Condizioni particolari, la responsabilità di Infomaniak sarà limitata al dolo e alla colpa grave se e nella misura in cui la legge lo consente. Nel caso di servizi a pagamento, la responsabilità di Infomaniak è limitata all'importo del pagamento effettuato dal Cliente per il Servizio in questione per il periodo di fatturazione corrente. Per i Servizi gratuiti, la responsabilità di Infomaniak è limitata ai casi di negligenza lieve e a un importo di 25 CHF per ogni singolo caso o 100 CHF per tutti i casi.

11.6 In nessun caso Infomaniak potrà essere ritenuta responsabile per i danni indiretti, cioè tutti quelli che non derivano direttamente ed esclusivamente dal malfunzionamento parziale o totale del Servizio fornito da Infomaniak, come ad esempio danni commerciali, perdita di ordini, danni all'immagine del marchio, qualsiasi tipo di disturbo commerciale, perdita di profitti o Clienti per i quali il Cliente sarà il proprio assicuratore o sarà in grado di stipulare l'assicurazione appropriata.

11.7 Infomaniak sarà pienamente responsabile nei confronti del Cliente per danni diretti comprovati o per danni causati da dolo o colpa grave da parte sua.

11.8 Qualsiasi utilizzo dei Servizi, da parte del Cliente o dei suoi Utenti, in violazione del presente Accordo o che, a giudizio di Infomaniak e in buona fede, minacci la stabilità e la sicurezza dell'infrastruttura, il mantenimento dell'integrità della rete, in particolare la prevenzione di gravi interruzioni della rete, del software o dei dati memorizzati, o la disponibilità dei Servizi di Infomaniak, può comportare una limitazione dell'accesso al/ai Servizio/i interessato/i, una sospensione immediata del/dei Servizio/i del Cliente o, nei casi più gravi, la cancellazione immediata del/dei Servizio/i interessato/i e/o la risoluzione immediata e automatica del Contratto, fatto salvo il diritto a eventuali danni che Infomaniak può richiedere.

11.9 Qualsiasi software di terze parti offerto al Cliente come parte dei Servizi messi a disposizione da Infomaniak si baserà sulle condizioni di licenza standard della terza parte interessata. Infomaniak non può essere ritenuta responsabile per i prodotti di terzi, anche per quanto riguarda difetti di sicurezza, incompatibilità, errori tecnici o instabilità. Infomaniak non offre alcuna garanzia sui prodotti di terzi e il Cliente che utilizza un prodotto di terzi lo fa sotto la propria responsabilità. In particolare, deve assicurarsi che siano adatti alle sue esigenze e agli scopi per i quali vengono utilizzati.

11.10 Qualsiasi azione diretta contro il Cliente da parte di terzi costituisce un danno indiretto e di conseguenza non dà diritto al risarcimento. In ogni caso, il numero di danni che potrebbero essere addebitati a Infomaniak, se la sua responsabilità è stata impegnata, sarà limitato all'importo delle somme pagate dal Cliente e fatturate al Cliente da Infomaniak, e/o all'importo delle somme corrispondenti al prezzo della parte del Servizio per cui la responsabilità di Infomaniak è stata mantenuta. Verrà preso in considerazione il più basso di questi importi.

11.11 Il Cliente accetta espressamente che la responsabilità di Infomaniak sarà limitata al/i Servizio/i oggetto della richiesta di risarcimento e che tale responsabilità non sarà in alcun caso superiore all'importo pagato dal Cliente nell'anno precedente la richiesta. Tale importo si intende per ogni perdita denunciata, in quanto più perdite legate a un'unica causa sono considerate come

un'unica perdita risarcibile. Inoltre, nessuna clausola del presente documento esonera il Cliente dall'obbligo di pagare tutti gli importi dovuti a Infomaniak ai sensi del presente documento.

11.12 Infomaniak può mettere a disposizione dei Clienti versioni Beta (aperte o chiuse) dei propri Servizi durante lo sviluppo o il miglioramento. Per versione Beta si intende la versione di prova di un Servizio prima che venga reso disponibile ai Clienti su larga scala. Lo scopo di rendere disponibile una versione Beta è quello di identificare bug e anomalie nell'uso corrente del Servizio in questione e di raccogliere opinioni e feedback sul Servizio da parte dei Clienti. Il Cliente riconosce i rischi inerenti all'utilizzo della versione Beta di un Servizio, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: instabilità, malfunzionamenti, comportamenti inaspettati. Pertanto, Infomaniak non può essere ritenuta responsabile per il verificarsi di qualsiasi modifica, alterazione, perdita o cancellazione di dati a seguito dell'utilizzo di un Servizio nella sua versione Beta.

Articolo 12 - Obblighi e responsabilità del Cliente

12.1 Il Cliente deve avere il potere, l'autorità e la capacità di stipulare ed eseguire gli obblighi previsti dal presente Contratto.

12.2 Nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi, la persona o le persone legalmente responsabili dell'Organizzazione si assumono la piena responsabilità delle azioni, modifiche o impostazioni effettuate all'interno dell'Organizzazione da tutti gli Utenti. È pertanto suo obbligo e responsabilità assicurarsi che tutti gli Utenti siano a conoscenza e accettino le Condizioni generali e speciali che regolano l'uso dei Servizi a cui hanno accesso.

12.3 Nel caso in cui un Cliente aggiunga uno o più Utenti con lo status di "Responsabile Legale" dalla Console di Amministrazione, questi nuovi Utenti diventeranno co-titolari dell'Organizzazione e saranno responsabili in solido nei confronti di Infomaniak per tutti gli obblighi nell'ambito del presente Contratto. Infomaniak informa il Cliente che un secondo Utente con lo status di "Responsabile Legale" può, dalla Console di Amministrazione e in qualsiasi momento, diventare, se lo desidera, l'unico Responsabile Legale del presente Contratto dopo la cancellazione/revoca degli altri Utenti con lo status di "Responsabile Legale", con tutte le conseguenze che potrebbero derivarne.

12.4 Il Cliente si impegna a mantenere segrete tutte le sue password, chiavi numeriche e tutti i dati sensibili che gli consentono di utilizzare o accedere ai suoi Servizi. Il Cliente deve informare Infomaniak quando riceve informazioni su persone non autorizzate che hanno accesso a tali informazioni o se ha motivo di sospettare un uso non autorizzato da parte di uno o più di questi Utenti. Se terzi non autorizzati utilizzano i servizi di Infomaniak attraverso l'organizzazione del Cliente, la responsabilità è esclusivamente del Cliente. Infomaniak può bloccare l'accesso a un'organizzazione se vi sono ragioni sufficienti per supporre che sia utilizzata da persone non autorizzate. Infomaniak informerà senza indugio il Cliente di qualsiasi misura adottata.

12.5 Il Cliente sarà l'unico responsabile di qualsiasi perdita, compresi i danni indiretti, incidentali, speciali o consequenziali, subiti da una delle parti a causa della perdita, del furto, della divulgazione non autorizzata, della manipolazione non autorizzata, dell'alterazione, della privazione dell'uso o di qualsiasi altra compromissione degli identificatori o delle password utilizzati dal Cliente o dai suoi Utenti.

12.6 Inviando un ordine online per un Servizio, il Cliente riconosce di aver preventivamente verificato l'idoneità del Servizio alle proprie esigenze e di aver ricevuto da Infomaniak, se necessario, tutte le informazioni e i consigli necessari per sottoscrivere il Contratto con piena cognizione di causa.

12.7 Quando il Cliente utilizza i Servizi per conto di una terza parte, dichiara e garantisce a Infomaniak di avere il potere e la capacità necessari per rappresentare e impegnare la terza parte alle condizioni previste dal Contratto. Egli è responsabile di tutti i reclami derivanti da una violazione delle condizioni contrattuali da parte del terzo e deve indennizzare Infomaniak in toto per tutti i reclami derivanti dall'uso del Servizio da parte del terzo.

12.8 Il Cliente non tenterà di ottenere un accesso non autorizzato a un Servizio, al contenuto, ai sistemi o alle reti associate. Si impegna inoltre a non ottenere o tentare di ottenere documenti o informazioni con mezzi non intenzionalmente resi disponibili da Infomaniak.

12.9 Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi nel quadro della legislazione vigente in materia. In caso di reclamo o in caso di interpretazione, in buona fede, da parte di Infomaniak della commissione di un reato sul Contenuto, ma non in modo esaustivo: "Frode, crimini informatici, riciclaggio di denaro, violazione di segreti aziendali, atti di spionaggio, falsificazione di documenti, violenza e minacce contro autorità e funzionari, gioco d'azzardo non autorizzato, partecipazione a un atto criminale (collaborazione, istigazione, favoreggiamento), o diffusione o fornitura di Contenuti contrari al diritto penale o civile, rappresentazioni di violenza", pornografia soft e hard (la pornografia può essere resa accessibile se il Cliente installa controlli efficaci che consentano alle persone di età superiore ai 18 anni di accedere ai contenuti in questione), pornografia infantile, incitamento al disturbo della quiete pubblica, violazione della libertà religiosa e culturale, discriminazione razziale, diffamazione, atti di terrorismo, pedofilia, antisemitismo, o Contenuti che incitano all'odio contro persone in base al loro sesso, religione, orientamento o identità sessuale o disabilità, violazione della privacy, ecc., o l'uso illecito o abusivo dei Contenuti (ad esempio l'uso fraudolento dei Contenuti o l'uso dei Contenuti in violazione dei diritti di terzi, quali diritti della personalità, diritti d'autore, brevetti o marchi o altri diritti di proprietà intellettuale)". da parte del Cliente, Infomaniak avrà il diritto di procedere alla sospensione immediata, senza preavviso e senza pregiudizio del diritto a eventuali danni e interessi cui INFOMANIAK POTREBBE RICHIEDERE, di PARTE o TUTTI i Servizi forniti in esecuzione del Contratto, alla disattivazione dell'Organizzazione e/o alla risoluzione del Contratto in danno del Cliente. Infomaniak informerà quindi il Cliente via e-mail delle azioni intraprese e delle relative motivazioni.

12.10 Il Cliente dovrà rispettare i diritti di proprietà di Infomaniak sul sito web e sul software utilizzato per fornire il Servizio (i diritti di proprietà includono, a titolo esemplificativo e non

esaustivo, brevetti, marchi di fabbrica, marchi di Servizio, segreti commerciali, copyright e altri diritti di proprietà intellettuale). Solo i beni del marchio Infomaniak possono essere utilizzati in conformità con il presente Contratto.

12.11 Infomaniak non può essere ritenuta responsabile del contenuto delle informazioni trasmesse, distribuite o raccolte, del loro utilizzo e aggiornamento, nonché dei file, in particolare dei file di indirizzi, per qualsiasi motivo. Infomaniak può solo avvertire il Cliente delle conseguenze legali che potrebbero derivare da attività illecite sui Servizi e declina ogni responsabilità per l'uso dei dati messi a disposizione degli utenti di Internet dal Cliente. Lo stesso vale nel caso in cui il Cliente pratichi volontariamente o involontariamente lo spamming o qualsiasi attività di intrusione o tentativo di intrusione dal Servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: port scanning, sniffing, spoofing, etc.) in modo comprovato.

12.12 L'uso dello SPAM è totalmente vietato. È inoltre vietato l'invio di e-mail di massa attraverso i Servizi Infomaniak:

- a persone che non ne hanno fatto richiesta;
- ad elenchi di indirizzi e-mail compilati, acquistati, noleggiati su Internet o con qualsiasi altro mezzo; - su un tema diverso da quello proposto al momento della costituzione della lista di iscritti e che generano un tasso di rifiuto significativo (bounce, indirizzi e-mail non validi, disiscrizioni, ecc.);

Ciò vale anche nel caso in cui il Cliente utilizzi un fornitore di servizi esterno per inviare messaggi di posta elettronica che citano un nome di dominio ospitato da Infomaniak. Il double opt-in è l'unico metodo riconosciuto per costruire una lista di e-mail valida: un indirizzo e-mail viene aggiunto a una lista solo se il titolare dell'indirizzo e-mail fa clic su un link in un'e-mail di conferma della registrazione. In questo modo il destinatario dimostra di aver avviato il processo di iscrizione. Chiunque sia iscritto a un elenco utilizzato da uno strumento di mailing o newsletter deve ricevere con ogni e-mail le informazioni necessarie per annullare l'iscrizione o deve poterla annullare facilmente in qualsiasi momento. Una denuncia per spamming può comportare il blocco e la successiva cessazione del Servizio in questione se il mittente dell'e-mail non è in grado di fornire la prova della registrazione elettronica volontaria e confermata di ciascun registrante (data di registrazione/indirizzo e-mail/indirizzo IP).

12.13 Il Cliente si impegna a difendere, indennizzare e manlevare Infomaniak, nonché tutte le persone coinvolte nella fornitura dei Servizi in questione, in relazione a tutti i reclami, le richieste, le responsabilità, i costi e/o le spese derivanti dall'uso illegale del Servizio o del suo contenuto.

Articolo 13 - Sospensione dei servizi

13.1 Nel caso in cui il Cliente non adempia a uno o più dei suoi obblighi contrattuali previsti dai presenti termini e condizioni e/o da qualsiasi disposizione legale o regolamentare in vigore, o su richiesta di un'autorità giudiziaria o amministrativa competente, Infomaniak si riserva il diritto di sospendere, immediatamente e senza preavviso, tutti o parte dei Servizi, nonché l'Organizzazione

e, di conseguenza, l'accesso del Cliente ai Servizi, senza che tale sospensione dia diritto ad alcun risarcimento.

13.2 In caso di notifica, reclamo, azione, causa o altra procedura legale ricevuta da o contro Infomaniak, relativa all'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente, qualora Infomaniak ritenga, in buona fede, che il presente Contratto non venga rispettato e che il Cliente possa porvi rimedio attraverso una qualsiasi azione correttiva, a quest'ultimo verrà chiesto di adottare tutte le misure necessarie per porre rimedio alla situazione. Se Infomaniak ritiene che la situazione rappresenti un rischio plausibile di pregiudizio nei suoi confronti e/o se il Cliente non risponde alla richiesta rivoltagli, Infomaniak adotterà tutte le misure che riterrà necessarie, tra cui, a titolo esemplificativo, la sospensione dell'Organizzazione e/o dei Servizi, per difendere i propri interessi.

13.3 La Console di amministrazione può anche essere temporaneamente sospesa a causa di interventi di manutenzione da parte di Infomaniak.

13.4 La sospensione dei Servizi non comporta la sospensione degli obblighi di pagamento del Cliente e non darà luogo al pagamento di alcun indennizzo da parte di Infomaniak, anche per le conseguenze dirette o indirette che ne potrebbero derivare (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la perdita di un'occasione, di contratti, di affari, di reddito o di profitti) o per impegnare la responsabilità di Infomaniak alle condizioni previste dall'articolo "Obblighi e responsabilità di Infomaniak".

13.5 La sospensione dei servizi non comporta la cancellazione dei dati del Cliente. Se sono il risultato di un inadempimento da parte del Cliente, le suddette sospensioni non pregiudicano il diritto di Infomaniak di risolvere il Contratto alle condizioni stabilite nell'articolo "Risoluzione".

13.6 Qualsiasi sospensione deve essere mantenuta fino a quando la causa della sospensione non è stata rimossa.

Articolo 14 - Risoluzione

14.1 Un Servizio può essere terminato di diritto alla sua data di scadenza in caso di mancato rinnovo, o su richiesta del Cliente, che può terminare i Servizi in qualsiasi momento e senza preavviso dalla Console di Amministrazione. Se il Cliente decide di terminare i suoi Servizi, deve prendere le misure necessarie, prima della data di scadenza, per recuperare tutti i dati che gli appartengono, in caso contrario questi elementi saranno definitivamente cancellati da Infomaniak. L'eventuale sospensione, cessazione o soppressione del Servizio alle condizioni stabilite nel presente articolo non comporterà alcun risarcimento a favore del Cliente, sia che utilizzi o meno il Servizio. Inoltre, Infomaniak tratterrà tutte le somme versate dal Cliente.

14.2 In caso di mancato pagamento da parte del Cliente alla data di scadenza, anche attraverso la cancellazione o la disattivazione di un metodo di pagamento online, o in caso di pagamento di un importo errato o incompleto, o senza i riferimenti richiesti in caso di bonifico bancario, al momento dell'ordine o del rinnovo di un Servizio, Infomaniak si riserva il diritto di sospendere il/i Servizio/i

fino a quando il pagamento completo non sarà stato effettuato entro un periodo di tempo ragionevole, e quindi alla fine di questo periodo, di bloccare e/o terminare il/i Servizio/i interessato/i da questo fallimento, senza alcun risarcimento o pregiudizio per Infomaniak.

14.3 Risoluzione per inadempimento: in caso di violazione da parte di una delle Parti di uno o più obblighi previsti dal presente Contratto, non sanata entro un periodo di tempo ragionevole a seguito dell'invio di un messaggio di posta elettronica da parte del reclamante che notifica le violazioni in questione, o di qualsiasi altra forma di comunicazione prevista dal Contratto, inviata dalla suddetta parte, il presente Contratto sarà risolto di diritto, senza pregiudizio per eventuali danni che possono essere richiesti alla parte inadempiente, facendo fede la data di invio della notifica. Qualora lo ritenga necessario, Infomaniak potrà inoltre notificare a tutte le autorità pubbliche competenti (governative, di polizia o di controllo) qualsiasi violazione che abbia riscontrato o che le sia stata notificata.

14.4 Infomaniak potrà inoltre risolvere il Contratto con il Cliente con effetto immediato se è stata avviata una procedura contro il Cliente in caso di fallimento o insolvenza e su richiesta delle autorità competenti.

14.5 Infomaniak non è obbligata a salvare i dati del Cliente o a restituirli al Cliente prima di qualsiasi cancellazione o a seguito della risoluzione del Contratto.

Articolo 15 - Backup e ubicazione dei dati

15.1 Tutti i dati trasmessi dal Cliente a Infomaniak sono memorizzati e ospitati esclusivamente in data center situati in Svizzera e di proprietà esclusiva di Infomaniak.

Articolo 16 - Informativa sulla privacy

16.1 Infomaniak mette in atto tutte le misure necessarie per impedire l'accesso alle informazioni personali del Cliente, nonché la loro alterazione o divulgazione. Sono previsti sistemi di controllo per tutti gli elementi sensibili. Le informazioni vengono trattate con la massima riservatezza e non vengono vendute o distribuite. In nessun caso vengono comunicate a chiunque ne faccia richiesta, se non per ordine del tribunale o per denuncia di terzi a Infomaniak.

16.2 Nell’ambito dell’esecuzione del presente contratto, i collaboratori di Infomaniak agiscono in qualità di ausiliari ai sensi del segreto professionale. In quanto tali, sono soggetti a un obbligo di riservatezza e si impegnano a mantenere la massima riservatezza su tutte le informazioni di cui vengano a conoscenza nell’esercizio delle loro funzioni. Tale obbligo persiste anche dopo la fine della loro missione o la cessazione del rapporto contrattuale con Infomaniak.

16.3 Il Cliente riconosce che a causa del suo rapporto con Infomaniak, sia Infomaniak che il Cliente possono avere accesso al Contenuto, alle informazioni o agli elementi relativi alle attività dell'altra Parte, che possono riguardare i file del Cliente, le tecnologie software o qualsiasi altro elemento potenzialmente confidenziale e di valore sostanziale per ciascuna delle rispettive Parti, e che

potrebbero subire un possibile deprezzamento se dovessero essere divulgati a terzi. Di conseguenza, Infomaniak mette in atto tutte le misure necessarie per impedire l'accesso alle informazioni personali del Cliente di cui potrebbe essere venuta a conoscenza durante il rapporto contrattuale, nonché la loro alterazione o divulgazione. Sono previsti sistemi di controllo per tutti gli elementi sensibili. Tali informazioni vengono trattate con la massima riservatezza e non vengono vendute o distribuite. Infomaniak si impegna a non utilizzare per proprio conto, né a divulgare a terzi, qualsiasi informazione di cui sia venuta a conoscenza nel corso del presente rapporto contrattuale, tranne nel caso di un obbligo legale (ad esempio, un ordine del tribunale) o di un reclamo da parte di terzi a Infomaniak. Inoltre, Infomaniak conferma che adotterà tutte le misure appropriate per proteggere la riservatezza di tali informazioni.

16.4 Infomaniak non invia mai il proprio database di clienti per conto di terzi.

16.5 Infomaniak si riserva il diritto di utilizzare il contenuto dei propri database per le proprie comunicazioni (incidenti tecnici, nuovi servizi, ecc.) ai propri Clienti.

16.6 Infomaniak non chiederà mai al Cliente la sua password tramite una chiamata telefonica o una e-mail.

16.7 Il Cliente è informato che tutte le comunicazioni telefoniche con l'assistenza Infomaniak vengono registrate per migliorare la qualità dei nostri Servizi.

16.8 Ulteriori informazioni sull'Informativa sulla privacy sono disponibili sul sito Web all'indirizzo https://www.infomaniak.com/en/legal/confidentiality-policy.

Articolo 17 - Forza maggiore

17.1 Per forza maggiore si intende un evento imprevedibile e/o inevitabile al di fuori del controllo di Infomaniak.

17.2 Infomaniak non sarà ritenuta responsabile se l'esecuzione del Contratto, o di qualsiasi obbligo a carico di Infomaniak ai sensi del presente Contratto, è impedita, limitata o disturbata a causa di, ma non solo, incendi, esplosioni, guasti alle reti di trasmissione, interruzione dei servizi pubblici o delle telecomunicazioni, crollo di impianti, epidemia, pandemia, disastro naturale, terremoto, inondazione, interruzione di corrente, guerra, embargo, legge, ingiunzione, richiesta o domanda di qualsiasi governo, sciopero, boicottaggio, ritiro dell'autorizzazione dell'operatore di telecomunicazioni o qualsiasi altra circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Infomaniak.

17.3 Infomaniak, previa tempestiva notifica al Cliente, sarà esonerata dall'adempimento dei propri obblighi nella misura di tale impedimento, limitazione o interruzione, e il Cliente sarà parimenti esonerato dall'adempimento dei propri obblighi nella misura in cui gli obblighi di tale parte si riferiscono all'adempimento così impedito, limitato o interrotto, a condizione che la parte così colpita faccia del suo meglio per evitare o porre rimedio a tali cause di inadempimento e che entrambe le parti procedano prontamente una volta che tali cause siano cessate o rimosse.

17.4 La Parte colpita da un evento di forza maggiore dovrà tenere regolarmente informata l'altra Parte sulla previsione di rimozione o ripristino dell'evento di forza maggiore.

17.5 Se gli effetti della forza maggiore si protraggono per più di 30 giorni dalla data di notifica alla controparte, il contratto può essere risolto di diritto su richiesta di una delle parti, senza diritto ad alcun risarcimento da parte di entrambe.

17.6 A tutti i fini pratici, si precisa che l'impossibilità finanziaria del Cliente di pagare i costi relativi ai servizi di Infomaniak non potrà mai essere considerata un caso di forza maggiore.

Articolo 18 - Reclamo di terzi

18.1 Nel caso in cui un terzo invii a Infomaniak un reclamo relativo a un Servizio ordinato e/o utilizzato dal Cliente, Infomaniak invierà, nel più breve tempo possibile, un'e-mail di avviso al Cliente e trasmetterà a quest'ultimo, a sua discrezione, una copia del reclamo.

18.2 Infomaniak avrà il diritto di richiedere al Cliente, entro un termine ragionevole, documenti giustificativi che dimostrino la buona fede del Cliente in relazione al reclamo. In assenza di documenti giustificativi, o se i documenti giustificativi inviati sono giudicati, in buona fede, insufficienti o inammissibili, Infomaniak potrà applicare l'articolo "Risoluzione per inadempimento" del presente GCU.

18.3 Infomaniak avrà il diritto di trasmettere i dati del Cliente a terzi che si ritengano lesi, o qualsiasi informazione che le sia stata richiesta e che ritenga necessaria, nella misura in cui le informazioni richieste siano volte a facilitare un'azione legale per far valere i propri diritti.

18.4 Infomaniak si riserva inoltre il diritto di fatturare al Cliente tutti i costi di intervento, di qualsiasi natura, derivanti dalle azioni del Cliente e che hanno portato, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a un reclamo o all'avvio di un procedimento contro Infomaniak.

Articolo 19 - Controversie e contenziosi

19.1 Infomaniak e il Cliente cercheranno di risolvere amichevolmente qualsiasi controversia relativa all'interpretazione o all'esecuzione del presente contratto. Qualsiasi reclamo deve essere affrontato in conformità con l'articolo "Comunicazioni tra le parti". Una volta esauriti tutti i mezzi di ricorso amichevoli, il Cliente ha il diritto di adire i tribunali nei confronti di Infomaniak.

19.2 In conformità alle disposizioni del presente Contratto, in caso di controversia o precontenzioso relativo a un Servizio tra il Cliente e una terza parte, si conviene espressamente tra Infomaniak e il Cliente che quest'ultimo rimarrà l'unico responsabile della risoluzione di tale controversia.

19.3 Nessuna clausola del Contratto deve essere interpretata come avente l'effetto di limitare la responsabilità di Infomaniak in caso di frode o di colpa grave.

Articolo 20 - Accordo sulle prove

20.1 Ai fini del presente Contratto, le Parti concordano che la scrittura in forma elettronica è accettata come supporto probatorio allo stesso modo della scrittura su carta. Si conviene che i dati provenienti dal sistema informativo di Infomaniak o dei suoi subappaltatori, quali i log delle connessioni, le dichiarazioni di consumo, i riepiloghi degli ordini e dei pagamenti, i rapporti di gestione degli incidenti, le registrazioni delle chiamate o altro, sono pienamente opponibili al Cliente e ammissibili, anche nel contesto di procedimenti legali.

20.2 Gli scambi via e-mail saranno considerati come ricevuti o inviati dai server SMTP di Infomaniak. La data e l'ora dei server di posta elettronica di Infomaniak faranno fede tra le Parti.

Articolo 21 - Autonomia delle disposizioni

21.1 Se una delle disposizioni del Contratto dovesse essere dichiarata illegale, nulla o inapplicabile, tale nullità non influirà sulle altre clausole che manterranno il loro pieno effetto e la loro portata. In questo caso, Infomaniak si impegna a sostituire la clausola non valida o inapplicabile con una clausola valida che corrisponda il più possibile allo spirito e allo scopo della clausola, in modo da preservare la comune intenzione delle parti.

Articolo 22 - Giurisdizione e legge applicabile

22.1 Il Cliente si impegna a rispettare le leggi svizzere e internazionali in vigore per tutta la durata del Contratto.

22.2 Infomaniak si impegnerà a rispettare le sentenze delle autorità competenti dei Paesi membri dell'OCSE.

22.3 Qualsiasi controversia relativa al presente contratto, alla sua conclusione, alla sua esecuzione, alla sua interpretazione, in mancanza di una soluzione amichevole, sarà disciplinata esclusivamente dal diritto svizzero, il cui foro esclusivo è Ginevra, con riserva di ricorso al Tribunale federale di Losanna.

Revisione del 19/06/2023