

Condizioni Generali di Servizio (CG) Sanet di Andrea Suira

1. Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali (CG) regolano i rapporti contrattuali tra **Sanet di Andrea Suira** (di seguito "Fornitore") e qualsiasi cliente (di seguito "Cliente") che usufruisce dei servizi offerti. Le CG si applicano, salvo accordi scritti differenti, a tutti i servizi forniti direttamente o indirettamente dal Fornitore.

2. Servizi offerti

Il Fornitore offre i seguenti servizi:

- **Hosting web** e registrazione domini;
- **Servizi VPN (Virtual Private Network);**
- **Sviluppo e realizzazione di progetti informatici e web;**
- **Vendita e fornitura di hardware e componenti;**
- **Servizi di supporto tecnico** (remoto, on-site, su richiesta, a pacchetto o a consumo), su:
 - Progetti sviluppati;
 - Siti web;
 - Dispositivi hardware.

Il dettaglio e le condizioni specifiche di ciascun servizio possono essere stabiliti in documenti contrattuali separati o offerte dedicate.

3. Durata e cessazione

Salvo accordi diversi, i contratti hanno durata **annuale** e si **rinnovano automaticamente**. Ciascuna parte può disdire con preavviso scritto di almeno **30 giorni** prima della scadenza.

Il Fornitore si riserva il diritto di **interrompere o cessare l'erogazione dei servizi in qualsiasi momento**, per giusta causa, violazioni contrattuali, uso improprio o condizioni tecniche che lo rendano necessario, **anche senza preavviso**.

4. Responsabilità e limitazioni

4.1 Il Cliente è l'unico responsabile del contenuto, dell'utilizzo e della configurazione dei servizi ricevuti.

4.2 Il Fornitore **non risponde per:**

- danni diretti o indiretti da malfunzionamenti, interruzioni, perdite di dati o attacchi informatici;
- danni dovuti alla configurazione del server o software installato dal Cliente;
- perdita di dati, tempi di inattività, o guasti tecnici;
- conseguenze legali derivanti dai contenuti pubblicati o dalle azioni del Cliente.

4.3 In caso di compromissione di un servizio che causi rischi per altri Clienti, il Fornitore potrà **sospendere o disattivare immediatamente** il servizio coinvolto.

4.4 Per i servizi di supporto tecnico, il Fornitore garantisce un **impegno di mezzi e non di risultato**.

5. Protezione dei dati

Il trattamento dei dati personali avviene in conformità al **Regolamento Europeo GDPR** e alla **Legge federale svizzera sulla protezione dei dati (nLPD)**.

- Il Cliente è titolare del trattamento per i dati da lui gestiti.
- Il Fornitore agisce come responsabile del trattamento, limitatamente ai dati trattati per fornire il servizio.

Informazioni dettagliate sono disponibili nella Privacy Policy:

<https://www.sanetonline.ch/sanet-privacy-policy/>

6. Obblighi del Cliente

- Il Cliente si impegna ad utilizzare i servizi in modo lecito e conforme alle normative vigenti;
 - È tenuto a mantenere aggiornati software e configurazioni;
 - È responsabile per l'uso delle credenziali di accesso;
 - Deve comunicare tempestivamente anomalie, guasti o violazioni di sicurezza.
-

7. Servizi VPN

7.1 Il servizio VPN è soggetto alle medesime condizioni di responsabilità, cessazione e utilizzo previste per l'hosting web.

7.2 L'accesso al servizio può essere **limitato in base alla situazione geopolitica** e alle **leggi vigenti** nei paesi interessati. Il Fornitore si riserva il diritto di **bloccare dinamicamente** determinati paesi in ingresso o in uscita per motivi di sicurezza, legali o tecnici, **senza preavviso**.

7.3 È responsabilità del Cliente assicurarsi che l'uso del servizio VPN non violi normative locali o internazionali.

8. Vendita di hardware

8.1 Tutti i dispositivi hardware venduti dal Fornitore sono forniti **"as is"**, senza garanzie aggiuntive oltre a quella (eventuale) offerta dal produttore.

- I dispositivi sono **resettati o reinstallati** prima della vendita, senza contenuti residui.
- Non vengono fornite **licenze software**, salvo se espressamente specificato nel contratto o nell'offerta.
- Non è previsto **supporto tecnico post-vendita**, salvo specificato nel contratto o nell'offerta.

8.2 Eventuali problemi tecnici devono essere **segnalati entro 5 giorni dalla ricezione** al supporto del Fornitore, tramite portale o mail al servizio ticketing.

- Se disponibile, verrà fornita una **sostituzione**. In caso contrario, verrà effettuato un **rimborso completo**.
- **Trascorsi 5 giorni**, non sarà possibile richiedere rimborsi o sostituzioni.

9. Manleva

Il Cliente si impegna a manlevare il Fornitore da qualsiasi responsabilità, richiesta di risarcimento o danno, diretto o indiretto, derivante da:

- uso illecito dei servizi;
 - contenuti o dati trattati;
 - vulnerabilità introdotte;
 - responsabilità di terzi connesse all'uso dei servizi.
-

10. Modifiche contrattuali

Il Fornitore può aggiornare le CG e altri documenti contrattuali. Le modifiche saranno comunicate con un preavviso minimo di **15 giorni**. In caso di mancata accettazione, il Cliente può recedere dal contratto.

11. Lingue e prevalenza

Le CG sono disponibili in italiano e inglese. In caso di discrepanze tra versioni linguistiche, **prevale la versione italiana**.

12. Legge applicabile e foro competente

Il contratto è regolato dal **diritto svizzero**. Foro competente è quello della sede del Fornitore, salvo diverso accordo scritto.

13. Documenti collegati

Una copia di questo documento è consultabile al seguente indirizzo:

<https://www.sanetonline.ch/sanet-public-documents/>

14. Validità documentale

La firma del contratto o del preventivo tramite il sistema ERP di **Sanet di Andrea Suira** implica l'accettazione integrale del presente documento, anche se non firmato manualmente. La versione elettronica firmata digitalmente tramite il portale ERP costituisce l'unica copia contrattualmente vincolante.

Copyright e utilizzo dei template

Tutti i modelli di documenti disponibili pubblicamente ([CG, DPA, NDA, AUP, ecc.]) sono protetti da copyright e sono di proprietà del Fornitore. È consentito scaricarli, utilizzarli e modificarli esclusivamente come template non firmati e non vincolanti ai fini della preparazione di documenti individuali.

È vietata la riproduzione, distribuzione, pubblicazione o utilizzo dei documenti – anche parziale – per qualsiasi altro scopo o da parte di terzi non autorizzati, salvo espressa autorizzazione scritta del Fornitore .

Nessuna garanzia sui documenti

I documenti (inclusi la Privacy Policy e modelli DPA/NDA/AUP) sono messi a disposizione “così come sono” e senza alcuna garanzia, espressa o implicita, comprese ma non limitate a garanzie di idoneità a scopi specifici, completezza o conformità normativa .

Limitazione di responsabilità

Il Fornitore non assume alcuna responsabilità per eventuali errori, omissioni o conseguenze legali derivanti dall'utilizzo dei suddetti documenti da parte del Cliente o di terzi. Il Cliente riconosce e accetta che resta responsabile della personalizzazione, verifica e conformità legale dei documenti all'uso specifico che ne farà.

Modifiche e aggiornamenti

Il Fornitore si riserva il diritto di aggiornare, modificare o rimuovere in qualsiasi momento i documenti pubblicati, anche senza preavviso. L'efficacia legale, l'applicabilità o la validità di tali documenti non è garantita nel tempo, salvo diversa indicazione nel testo specifico del documento .

TEMPLATE

General Terms of Service (GTC) Sanet di Andrea Suira Sanet di Andrea Suira

1. Scope of Application

These General Terms and Conditions (GTC) govern the contractual relationship between **Sanet di Andrea Suira** (hereinafter referred to as the "Provider") and any client (hereinafter referred to as the "Client") who uses the services offered. The GTC apply, unless otherwise agreed in writing, to all services provided directly or indirectly by the Provider.

2. Services Offered

The Provider offers the following services:

- **Web hosting** and domain registration;
- **VPN services (Virtual Private Network);**
- **Development and implementation of IT and web projects;**
- **Sale and supply of hardware and components;**
- **Technical support services** (remote, on-site, on request, by package or by consumption), on:
 - Developed projects;
 - Websites;
 - Hardware devices.

The details and specific conditions of each service may be specified in separate contractual documents or dedicated offers.

3. Duration and Termination

Unless otherwise agreed, contracts have a **one-year** term and are **automatically renewed**. Either party may terminate the agreement with at least **30 days' written notice** before expiration.

The Provider reserves the right to **interrupt or discontinue the provision of services at any time**, for just cause, contractual violations, misuse, or technical conditions that make it necessary, **even without prior notice**.

4. Liability and Limitations

4.1 The Client is solely responsible for the content, use, and configuration of the services received.

4.2 The Provider **shall not be liable for**:

- direct or indirect damages from malfunctions, interruptions, data loss, or cyberattacks;
- damages caused by server configuration or software installed by the Client;
- data loss, downtime, or technical failures;
- legal consequences arising from the content published or actions taken by the Client.

4.3 In case of a compromised service posing risks to other Clients, the Provider may **immediately suspend or disable** the affected service.

4.4 For technical support services, the Provider offers a **best-effort commitment**, not a guaranteed outcome.

5. Data Protection

Personal data is processed in accordance with the **European GDPR** and the **Swiss Federal Act on Data Protection (nFADP)**.

- The Client is the data controller for the data they manage.
- The Provider acts as the data processor, limited to data processed to provide the service.

Detailed information is available in the Privacy Policy:

<https://www.sanetonline.ch/sanet-privacy-policy/>

6. Client Obligations

- The Client agrees to use the services lawfully and in compliance with applicable regulations;
- Must keep software and configurations up to date;
- Is responsible for the use of access credentials;
- Must promptly report anomalies, failures, or security breaches.

7. VPN Services

7.1 The VPN service is subject to the same terms regarding liability, termination, and use as the web hosting service.

7.2 Access to the service may be **restricted based on geopolitical conditions** and **legal requirements** in the relevant countries. The Provider reserves the right to **dynamically block**

certain countries for inbound or outbound connections for security, legal, or technical reasons, **without notice**.

7.3 The Client is responsible for ensuring that their use of the VPN service does not violate local or international laws.

8. Hardware Sales

8.1 All hardware devices sold by the Provider are provided "**as is**", without additional warranties beyond any (if applicable) offered by the manufacturer.

- Devices are **reset or reinstalled** before sale, with no residual content.
- **No software licenses** are provided unless explicitly stated in the contract or offer.
- **No post-sale technical support** is provided, unless specified in the contract or offer.

8.2 Any technical issues must be **reported within 5 days of receipt** to the Provider's support, via portal or support ticket email.

- If available, a **replacement** will be provided. Otherwise, a **full refund** will be issued.
 - **After 5 days**, refunds or replacements can no longer be requested.
-

9. Indemnity

The Client agrees to indemnify and hold the Provider harmless from any liability, claims for compensation, or damages, direct or indirect, resulting from:

- unlawful use of the services;
 - content or data handled;
 - introduced vulnerabilities;
 - third-party liabilities connected to the use of the services.
-

10. Contractual Changes

The Provider may update the GTC and other contractual documents. Changes will be communicated with at least **15 days' notice**. In case of non-acceptance, the Client may withdraw from the contract.

11. Language and Prevalence

The GTC are available in Italian and English. In case of discrepancies between language versions, the **Italian version prevails**.

12. Governing Law and Jurisdiction

The contract is governed by **Swiss law**. The competent court is that of the Provider's registered office, unless otherwise agreed in writing.

13. Related Documents

A copy of this document is available at the following address:

<https://www.sanetonline.ch/sanet-public-documents/>

14. Document Validity

Signing the contract or quote through the **Sanet di Andrea Saira** ERP system implies full acceptance of this document, even if not manually signed. The electronically signed version through the ERP portal constitutes the only contractually binding copy.

Copyright and Use of Templates

All publicly available document templates ([GTC, DPA, NDA, AUP, etc.]) are protected by copyright and are the property of the Provider. They may be downloaded, used, and modified exclusively as unsigned, non-binding templates for the purpose of preparing individual documents.

Reproduction, distribution, publication, or use of these documents — even partially — for any other purpose or by unauthorized third parties is prohibited, unless expressly authorized in writing by the Provider.

No Warranty on Documents

The documents (including the Privacy Policy and DPA/NDA/AUP templates) are provided "as is", without any warranties, express or implied, including but not limited to warranties of fitness for a particular purpose, completeness, or legal compliance.

Limitation of Liability

The Provider assumes no responsibility for errors, omissions, or legal consequences arising from the use of the above-mentioned documents by the Client or third parties. The Client acknowledges and agrees that they remain responsible for customizing, verifying, and ensuring legal compliance of the documents for their intended use.

Modifications and Updates

The Provider reserves the right to update, modify, or remove published documents at any time, even without notice. The legal effectiveness, applicability, or validity of such documents is not guaranteed over time, unless otherwise stated in the specific document.

TEMPLATE