



## Condizioni generali di contratto (CGC)

### 1 Ambito di applicazione e validità

1.1 Le presenti condizioni generali (CGC) si applicano a tutti i rapporti giuridici tra il cliente e upc cablecom.

1.2 Il contratto può essere costituito dai seguenti documenti:

- Offerta firmata da entrambi i contraenti;
- Panoramica del servizio, prezzi e condizioni;
- Descrizione del servizio;
- Definizioni di Service Level e Service Management;
- Condizioni generali di contratto (CGC) compresa la Acceptable Use Policy (AUP)

1.3 I primi due documenti vengono sottoscritti da entrambi i contraenti, mentre gli altri hanno validità giuridica anche senza firma. La versione vigente degli ultimi quattro documenti citati è sempre disponibile su <https://mybusiness.upc.cablecom.ch>.

In caso di eventuali contraddizioni nell'applicazione delle parti integranti del contratto, i documenti hanno prevalenza in ordine di elencazione.

1.4 upc cablecom ha facoltà di modificare le presenti CGC come pure altre clausole contrattuali mediante comunicazione scritta al cliente almeno 30 (trenta) giorni prima della loro entrata in vigore. Le modifiche contrattuali così notificate si intendono accettate se il cliente non solleva obiezioni per iscritto entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della notifica. Nel caso in cui invece la modifica delle CGC e/o di altre clausole contrattuali si renda necessaria in virtù di nuove inderogabili disposizioni di legge, il cliente non è autorizzato a opporsi alla modifica.

1.5 Nel caso in cui l'eventuale modifica contrattuale comporti la sostituzione ovvero un notevole adeguamento degli impianti esistenti, upc cablecom ne informa il cliente tempestivamente. I costi di sostituzione/adeguamento sono a carico del cliente. In caso di modifica materiale a svantaggio del cliente, questi può dare disdetta del contratto per la fine di ciascun mese, mediante raccomandata, indipendentemente dall'eventuale durata minima del contratto stesso.

1.6 Integrazioni e modifiche delle prestazioni di servizi sono disciplinate dalla seguente cifra 9 delle presenti CGC.

### 2 Offerta

2.1 Di norma l'offerta viene fatta in modo gratuito, salvo diversi accordi.

2.2 Salvo diversa previsione dell'offerta, upc cablecom resta vincolata all'offerta per la durata di 30 (trenta) giorni.

2.3 Ordinanze, accettazioni e disdette di servizi nonché le relative modifiche e integrazioni avvengono per iscritto. L'impiego di fax e di e-mail dalle quali il destinatario risulta chiaramente identificabile soddisfano i requisiti della forma scritta. Dichiarazioni o accordi orali richiedono la conferma scritta dell'altro contraente.

### 3 Obblighi di upc cablecom

3.1 Salvo diversi accordi, upc cablecom risponde dell'installazione delle necessarie apparecchiature finalizzate al corretto funzionamento della rete e del service fino al punto di connessione in rete.

3.2 upc cablecom esegue i lavori mediante personale qualificato ovvero lo lascia fare da terzi debitamente qualificati (sub-imprenditori). Nel caso in cui il cliente pretende da upc cablecom di lavorare con determinati sub-imprenditori, per eventuali carenze delle relative prestazioni risponde esclusivamente il cliente.

3.3 upc cablecom si riserva la facoltà di adeguare la propria rete in ogni momento e di intraprendere lavori di manutenzione o di riparazione che a suo giudizio ritiene necessari. upc cablecom informa tempestivamente e in forma adeguata il cliente in ordine a eventuali interruzioni di servizio conseguenti ai lavori di adeguamento, riparazione o di manutenzione. Sono esclusi dal suddetto obbligo di informazione interruzioni di servizio imprevedibili. upc cablecom non risponde per le conseguenze delle interruzioni di servizio durante gli adeguamenti di rete.

### 4 Obblighi del cliente

4.1 Al momento dell'installazione, nei limiti del necessario, il cliente s'impegna nei confronti di upc cablecom a fornire la dovuta assistenza e a predisporre la necessaria infrastruttura. In particolare – previa sollecitazione di upc cablecom – il cliente è tenuto a procurare le necessarie autorizzazioni per consentire ogni accesso finalizzato alla predisposizione delle installazioni e alla gestione dei servizi upc cablecom. Il cliente informa le persone incaricate da upc cablecom in ordine allo stato delle linee delle utenze e delle apparecchiature (esempio: gas, elettricità, acqua) e su ogni altro fattore di rischio, nell'esecuzione dei lavori di allaccio nei locali del cliente.

4.2 Il cliente è tenuto ad assicurare che in ogni sito in cui upc cablecom deve predisporre installazioni per la fornitura dei propri servizi siano disponibili spazi adeguati e sufficiente elettricità. All'interno degli spazi di sua competenza, spetta al cliente informarsi sull'esistenza dell'ineccepibile stato degli impianti (cavi e condutture) messi a disposizione di upc cablecom per l'allestimento dei propri servizi. Il cliente è tenuto a garantire i costi per l'installazione, la manutenzione/riparazione dei suddetti impianti e a provvedere alla riparazione dei cavi di collegamento nel caso in cui questi vengano danneggiati. In tale contesto upc cablecom si riserva la facoltà di impartire istruzioni. Se il cliente non adempie i propri obblighi di collaborazione, upc cablecom non risponde per la carente qualità delle proprie prestazioni.

4.3 Nell'ambito degli spazi di sua competenza, il cliente risponde direttamente dell'utilizzo dei servizi e delle linee nonché delle apparecchiature ad essi collegati. Le installazioni collegate alla rete di upc cablecom devono soddisfare i vigenti requisiti giuridici e tecnici e devono essere sufficientemente adeguati alle esigenze del cliente.

4.4 Previa richiesta di upc cablecom, il cliente è tenuto ad adottare ogni misura necessaria a rimuovere interferenze e guasti di rete o dei servizi, riconducibili alle condizioni di collegamento o agli apparecchi utilizzati, in violazione dei suddetti requisiti.

4.5 Il cliente s'impegna a gestire con la necessaria cura e diligenza la strumentazione tecnica di proprietà di upc cablecom o dei suoi fornitori, osservando le istruzioni di upc cablecom. Il luogo in cui viene installata la strumentazione tecnica deve essere adeguatamente



- protetta, in particolare dal fuoco, da furti, da intemperie e da atti di vandalismo.
- Il cliente informa tempestivamente upc cablecom in ordine a eventuali danni su beni di sua proprietà e la sostiene – per quanto in suo potere – nella ricerca delle cause. Nel caso in cui risulti che i danni accertati non sono riconducibili a upc cablecom, upc cablecom si riserva la facoltà di addebitare interamente al cliente i relativi costi.
- 4.6** Il cliente informa upc cablecom in caso di eventuale trasloco almeno con 10 (dieci) settimane di anticipo; i costi riconducibili al trasferimento di rete sono interamente a carico del cliente.
- 4.7** Il cliente si assume l'esclusiva responsabilità per il contenuto delle comunicazioni (lingua, dati ecc.), trasmesse attraverso la rete upc cablecom. In tale contesto, il cliente s'impegna altresì a tenere upc cablecom indenne in caso di pretese di terzi.
- 4.8** Il cliente adotta adeguate misure contro accessi indesiderati e abusi del proprio sistema. In particolare, il cliente è tenuto a vietare l'accesso al proprio sistema via modem o via dial-up e a non condividere le proprie interfacce con reti di terzi, a meno che tali forme di accesso al sistema non siano state preventivamente autorizzate per iscritto da upc cablecom.
- 5 Proprietà dell'equipaggiamento tecnico, del software e degli elementi di indirizzo**
- 5.1** L'intero equipaggiamento tecnico, compresi gli allacci, restano di esclusiva proprietà di upc cablecom o dei suoi fornitori, salvo diverso accordo.
- 5.2** A seguito della cessazione del rapporto contrattuale, il cliente è tenuto a restituire spontaneamente i beni di proprietà di upc cablecom o dei suoi fornitori ovvero a garantire che upc cablecom possa riprenderli – senza ritardo – e disinstallarli. upc cablecom non risponde dei costi di ripristino dei locali connessi all'ordinaria usura per l'utilizzo delle installazioni e per la loro rimozione.
- 5.3** La proprietà del software resta di esclusiva proprietà di upc cablecom o dei suoi fornitori. upc cablecom concede al cliente un' utilizzo non esclusivo e non trasferibile del software.
- 5.4** Indirizzi IP (in particolare cosiddetti "Provider Aggregated IP Adresses") e altri elementi d'indirizzo restano di proprietà di upc cablecom.
- 5.5** In caso di violazione del diritto di proprietà di upc cablecom il cliente risponde di tutti i danni connessi alla violazione.
- 6 Fatturazione, limite di credito, pagamento**
- 6.1** Le tariffe che il cliente è tenuto a pagare sono commisurate ai servizi forniti.
- Tariffe un tantum e tariffe periodicamente ricorrenti sono solitamente indicate nelle offerte o nel documento contrattuale (Panoramica del servizio, prezzi e condizioni).
- 6.2** Le tariffe per i collegamenti sono indicate nei rispettivi listini e vengono calcolate sulla base dei dati rilevati dal sistema di fatturazione upc cablecom. Solo tale strumento comprova che sul collegamento del cliente sono state attivate connessioni.
- 6.3** Qualsiasi contestazione in ordine alle fatture deve essere fatta per iscritto entro 15 (quindici) giorni dalla spedizione (data del timbro postale). La contestazione deve essere motivata, soprattutto in ordine alla ragione e alla misura della contestazione. L'eventuale contestazione non esonera il cliente dall'obbligo del tempestivo pagamento (entro il termine previsto) degli importi in fattura. In caso di mancata contestazione (scritta) entro il termine suddetto ovvero in caso di contestazione non sufficientemente motivata, la fattura s'intende accettata. In tal caso, la fattura vale quale riconoscimento di debito, ai sensi dell'art. 82 LEF (legge sull'esecuzione e sul fallimento).
- 6.4** In qualsiasi momento upc cablecom ha facoltà di modificare le proprie tariffe. In caso di rilevante aumento delle tariffe che vada oltre un mero adeguamento al rincaro, il cliente ha la facoltà di dare disdetta del contratto per la fine di ciascun mese mediante raccomandata – con preavviso di 14 giorni – indipendentemente dall'eventuale durata minima del contratto.
- 6.5** Salvo diverso accordo, il cliente s'impegna a pagare le fatture entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione. In caso di mancata osservanza del termine di pagamento, il cliente cade automaticamente in mora. Si applica un tasso di mora dell'8% (otto per cento) per anno. Il cliente è tenuto inoltre a pagare i costi per il ritardo nell'adempimento; in particolare possono essergli addebitate le spese di richiamo.
- upc cablecom si riserva inoltre la facoltà di assegnare – individualmente a ciascuno cliente – un limite di credito ovvero a richiedere acconti o la costituzione di idonee garanzie.
- 6.6** Nel caso in cui la mora perduri per oltre 15 (quindici) giorni oltre la data di scadenza, upc cablecom è altresì autorizzata a interrompere la fornitura del servizio, senza ulteriore avviso. In tal caso continua a essere dovuta la prevista tariffa periodica. Nel caso invece in cui la mora perduri per oltre 60 (sessanta) giorni, upc cablecom può dare disdetta del contratto con effetti immediati, salvo l'obbligo di risarcimento dei danni. In tal caso, upc cablecom non può essere chiamata a rispondere per nessuna ragione degli effetti diretti o indiretti dell'interruzione del servizio o della cessazione del contratto.
- 7 Responsabilità di upc cablecom**
- 7.1** upc cablecom risponde di eventuali danni che il cliente subisca in relazione all'adempimento delle prestazioni contrattuali, solo nella misura in cui il cliente dimostri grave negligenza (colpa) o dolo. Qualsiasi altra responsabilità è espressamente esclusa.
- 7.2** upc cablecom non risponde, in particolare, per danni riconducibili a errori di software o virus di computer, a forme di utilizzo non autorizzate del servizio, a violazioni contrattuali (ad es., violazione degli obblighi di collaborazione ai sensi della precedente cifra 4 delle presenti CGC) ovvero alla inadeguata legittimazione di utenti o all'utilizzo inappropriato di password da parte del cliente.
- 7.3** Nel caso in cui per l'inosservanza degli obblighi contrattuali di upc cablecom sia prevista una penale convenzionale (ad esempio in un Service Level Agreement), il pagamento della penale estingue qualsiasi altra pretesa risarcitoria del cliente.
- 8 Compensazione in caso di mancata osservanza delle garanzie del Service Level**
- 8.1** Le presenti disposizioni disciplinano il calcolo e la gestione della compensazione in caso di inosservanza delle garanzie del Service Level. Le singole descrizioni dei servizi documentano le prestazioni e le garanzie del Service Level, riconducibili al SAP (Service Access



## Condizioni generali di contratto (CGC)

### Acceptable Use Policy (AUP)

- Point) un tantum o in forma ricorrente. Le regole per la compensazione in caso di violazione delle garanzie del Service Level sono documentate – se concordate – nella rispettiva Service Level Agreements (SLA).
- 8.2** Il calcolo della compensazione è orientato ai seguenti criteri, validi per ogni servizio contrattuale. La misura della compensazione in ragione del mancato rispetto del Service Level si desume dalla rispettiva Service Level Agreements (SLA). Eventuali eccezioni sono disciplinate nel documento contrattuale “Panoramica del servizio, prezzi e condizioni”.
- IL calcolo della compensazione è basato sui risultati del Service Level Report per il rispettivo servizio e avviene per singolo SAP.
  - Il prezzo netto per singolo SAP “Panoramica del servizio, prezzi e condizioni” corrisponde al valore di riferimento del 100% per il calcolo della compensazione. Questa viene determinata sulla base dei valori percentuali previsti nella Descrizione del servizio per ciascun SAP e viene indicata quale somma globale per ogni Service (tutti i SAP di tale servizio).
  - Nella combinazione di servizi (catena di Service) viene indicata esclusivamente la compensazione del Service rispetto al quale la garanzia (del Service Level) è stata disattesa. Il cumulo di compensazioni in caso di SAP a cascata è pertanto escluso.
  - A seguito della disdetta di un Service o di un singolo SAP cessa la regolamentazione della compensazione con l’annullamento del SAP.
- 8.3** La compensazione avviene sia per la prestazione un tantum, sia per quelle periodicamente ricorrenti in forma di accredito sulla fattura del Service. Di solito tale accredito viene apportato sulla fattura del successivo periodo contabile.
- 8.4** L’obbligo di compensazione viene meno quando l’inosservanza della garanzia del Service Level è riconducibile a fattori e circostanze che esulano dal controllo di upc cablecom – quali, ad esempio, cause di forza maggiore – e/o dal comportamento del cliente stesso o di terzi per i quali upc cablecom non è tenuta a rispondere.
- 9 Integrazioni o modifiche del servizio**
- 9.1** Eventuali integrazioni o modifiche dei Services pattuiti sono possibili in ogni momento e devono essere concordate per iscritto. Le integrazioni e le modifiche in particolare vengono rapportate nel documento “Panoramica del servizio, prezzi e condizioni”.
- 9.2** Singoli elementi del Service, quali, ad esempio, un parametro del Service Level o la caratteristica della prestazione di un SAP possono essere modificati – a richiesta del cliente – ai sensi delle presenti disposizioni CGC, delle vigenti descrizioni di servizio e/o del documento “Definizioni di Service Level e Service Management”.
- 9.3** Per ciascun ulteriore Service, upc cablecom provvede a emettere una specifica offerta. La rispettiva descrizione di Service viene quindi allegata ai documenti contrattuali e gli altri documenti vengono adeguati nella misura del necessario.
- 9.4** Solo le persone indicate nel documento “Panoramica del servizio, prezzi e condizioni” sono legittimate a richiedere modifiche del Service per il cliente.
- 9.5** Qualora le modifiche e le richieste di cessazione volute dal cliente comportino costi (ricorrenti) per upc cablecom ovvero obbligazioni con fornitori, tali costi vengono comunicati unitamente alla conferma di modifica e addebitati al cliente.
- 9.6** upc cablecom provvede ad adeguare i prezzi (tariffe) periodici alla nuova configurazione del Service per il giorno in cui decorre attivamente la modifica. Quando la modifica comporta una riduzione generale del prezzo (tariffa) ricorrente per il singolo Service, upc cablecom – salvo diverso accordo scritto – non concede alcuna riduzione del prezzo se è inferiore al valore soglia del 90% rispetto all’ultimo massimale.
- 9.7** I “Service Desk” (Single Point of Contact) dei contraenti e le legittimazioni vengono indicati nel documento “Panoramica del servizio, prezzi e condizioni”. Il referente tecnico del cliente è personalmente responsabile che i contatti per il Service Desk nel portale cliente siano debitamente inseriti, dopo aver ricevuto da upc cablecom le relative informazioni.
- 10 Restrizioni nell’utilizzo e responsabilità del cliente**
- 10.1** Il cliente risponde del contenuto delle informazioni che direttamente o via terzo richiede a upc cablecom o lascia elaborare. Informazioni illegali secondo le seguenti specificazioni non possono essere diffuse né richieste (tramite il collegamento cliente). Tra le altre, sono vietati i seguenti contenuti:
- Istruzioni o istigazioni a comportamenti illeciti ovvero la loro diffusione;
  - giochi d’azzardo illegali (in particolare quelli vietati dalla legge sulle lotterie);
  - informazioni che violano i diritti d’autore o altri diritti sui beni immateriali di terzi;
  - violazioni della persona/personalità;
  - rappresentazioni e contenuti penalmente rilevanti.
- 10.2** Nell’utilizzo dei servizi upc cablecom occorre osservare la vigente normativa svizzera ed estera. In particolare, occorre osservare le disposizioni penali sulla protezione dei dati e quelle a tutela del diritto d’autore.
- 10.3** Il cliente non è autorizzato a cedere a terzi – né a titolo gratuito, né a titolo oneroso – i servizi forniti da upc cablecom. Le imprese controllate dal cliente (ossia imprese nelle quali il cliente detiene una partecipazione di controllo), non si considerano terzi, ai sensi della presente disposizione.
- 10.4** Per il resto si applicano le regole comportamentali di cui alla vigente Acceptable Use Policy (AUP).
- 11 Richiesta del supporto di upc cablecom**
- 11.1** Il cliente s’impegna a fare tutto quanto è in suo potere, prima di richiedere l’intervento del supporto di upc cablecom, per circoscrivere – nei limiti del possibile – le cause delle disfunzioni, al fine di minimizzare effetti/cause degli errori.
- 11.2** In caso di frequente richiesta di intervento del supporto di upc cablecom, per errori che si collocano al di fuori degli ambiti di responsabilità previsti dalle Descrizioni del servizio, upc cablecom si riserva la facoltà di addebitare al cliente i relativi costi.
- 12 Cause di forza maggiore**
- Nel caso in cui un contraente non possa avere fede agli impegni contrattuali per cause di forza maggiore – quali, ad esempio, eventi naturali di particolare intensità, guerra, sommosse, scioperi, imprevedibili provvedimenti delle autorità e simili – l’adempimento o il relativo



## Condizioni generali di contratto (CGC)

### Acceptable Use Policy (AUP)

termine d'adempimento vengono prorogati per tutta la durata dell'evento. In tal caso è esclusa la responsabilità (per inadempimento).

#### 13 Cessione, trasferimento e pignoramento

I contraenti possono cedere a terzi diritti e obblighi nascenti dal presente rapporto contrattuale solo previo consenso scritto.

#### 14 Riservatezza

14.1 I contraenti s'impegnano a gestire con riservatezza dati e fatti di cui vengono a conoscenza nell'espletamento del rapporto e non destinati a essere resi pubblici, ivi compresa la documentazione contrattuale e i relativi supporti. Il presente obbligo è da estendere anche a terzi incaricati dai contraenti.

14.2 Si considerano dati riservati anche le analisi, le sintesi e gli estratti elaborati sulla base di dati riservati. In caso di dubbio, fatti e dati sono da considerarsi di natura confidenziale. L'obbligo alla riservatezza sussiste già prima della stipulazione del contratto – nella fase delle trattative – durante la fase dell'offerta e perdura anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale, per la durata di ulteriori tre anni. In tale contesto, restano salve inderogabili disposizioni legali o amministrative che impongano di rendere noti i dati altrimenti riservati.

#### 15 Dati del cliente

15.1 upc cablecom s'impegna a trattare i dati del cliente in osservanza delle disposizioni di legge, in particolare delle norme vigenti nell'ambito della protezione dei dati e del diritto sulle telecomunicazioni.

15.2 In tale ambito, upc cablecom può fare uso dei dati del cliente al fine di migliorare la qualità delle proprie prestazioni e per garantire l'addebito e la riscossione dei propri crediti. In particolare, upc cablecom è autorizzata a comunicare i dati relativi ai nuovi clienti a istituti di verifica della solvibilità. E' consentita altresì la messa a disposizione dei dati del cliente nell'ambito del Gruppo, anche oltre frontiera (ad es., a disposizione della casa madre).

#### 16 Durata e cessazione del contratto, sospensione delle prestazioni contrattuali

16.1 Salvo diversa disposizione contenuta in altri documenti contrattuali, il contratto produce effetti dalla data della firma da parte di entrambi i contraenti oppure, retroattivamente, dalla data della messa in funzione del servizio, se questa data è antecedente alla firma. In caso di accordo telefonico, il contratto produce effetti dalla stipulazione telefonica; stipulazione che – in tal caso – upc cablecom provvede a confermare per iscritto entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

16.2 Ciascun contraente può dare disdetta per iscritto del contratto per la fine di ciascun mese, nel rispetto di un termine di preavviso di tre mesi. Salvo diverso accordo, la durata contrattuale minima è di 12 (dodici) mesi, decorrenti dall'attivazione del servizio. In caso di previsione di una più breve durata contrattuale, pur nel rispetto dell'ordinario termine di preavviso, il contratto non può essere disdetto prima della scadenza (minima) concordata. Salvo diverso accordo, la durata contrattuale minima inizia a decorrere dall'attivazione del servizio. Nel caso in cui nessuno dei contraenti abbia dato disdetta per la

fine della durata contrattuale minima, il contratto si proroga a tempo indeterminato.

In caso di attivazione di più servizi, la durata contrattuale minima decorre dall'attivazione di tutti i servizi (ossia dall'ultima attivazione).

In caso di successiva estensione dei servizi (ad es., attivazione di nuove sedi), la successiva estensione non comporta la proroga della durata contrattuale minima.

16.3 upc cablecom può sospendere le proprie prestazioni ovvero dare disdetta del contratto con effetti immediati, qualora ricorrano importanti ragioni, in particolare:

- il cliente provoca guasti alla rete di upc cablecom;
- il cliente utilizza i servizi di upc cablecom per finalità illecite;
- il cliente non tiene fede ai propri impegni contrattuali nonostante diffida scritta di upc cablecom e previa assegnazione di un termine di 10 (dieci) giorni per adempiere;
- il cliente diviene insolubile ovvero quando ricorrano fondati sospetti per una imminente insolubilità;
- entrano in vigore disposizioni regolamentari o legali che rendono particolarmente gravosa l'attività di upc cablecom.

#### 17 Compensazione di crediti

Il cliente rinuncia espressamente alla compensazione dei suoi debiti con eventuali crediti da lui vantanti nei confronti di upc cablecom.

#### 18 Diritto applicabile e foro competente.

18.1 Al presente rapporto contrattuale si applica esclusivamente il diritto materiale svizzero.

18.2 Salvo diversa, inderogabile disposizione di legge, esclusivo foro competente è Zurigo.



## Acceptable Use Policy (AUP)

### 1. Ambito di applicazione e validità dell'AUP

Il presente Acceptable Use Policy (AUP) costituisce parte integrante delle Condizioni generali (CGC) di upc cablecom. Essa regola l'utilizzo di IP e dei servizi Internet offerti da upc cablecom.

### 2. Modifica della presente AUP

Upc cablecom si riserva la facoltà di modificare la presente AUP in ogni momento. Eventuali modifiche vengono pubblicate su Internet al sito upc-cablecom.biz; significative modifiche vengono comunicate direttamente **al singolo cliente in forma adeguata**.

### 3. Presa d'atto e obblighi del cliente

Il cliente s'impegna ad attenersi alle regole qui di seguito descritte nonché alle direttive comportamentali note sotto il concetto di "Netiquette".

Servizi upc cablecom possono essere utilizzati esclusivamente nell'ambito delle vigenti norme internazionali, svizzere e di ogni altra disposizione ad essi applicabile (ad es., Requests for Comment [RFC] dell'Internet Society [ISOC], Memorandums of Understanding dell'International Telecommunication Union [ITU]).

Il cliente adotta le necessarie misure contro ogni illecito accesso ai sistemi e contro ogni loro utilizzo abusivo.

### 4. Abuso ai sensi dell'AUP

E' vietato l'uso abusivo di IP e dei servizi Internet. Si considera abuso, ai sensi della presente AUP, in particolare:

- l'accesso non autorizzato, il tentativo di accesso a dati, sistemi o a reti esterne di qualsiasi natura, tecnica nonché lo scanning o il probing di sistemi o di reti di terzi mediante cosiddetti portscans come pure la loro sorveglianza e analisi (sniffing);
- l'intenzionale sovraccaricamento di sistemi o di reti di terzi con lo scopo di compromettere la funzionalità del sistema (flooding);
- la falsificazione di pacchetti di rete, in particolare di TCP/IP informazioni header (spoofing);
- l'invio di pubblicità commerciale indesiderata e l'invio non richiesto di mail di massa, SMS, liste e-mail e fori Usenet nonché l'invio di mail a catena ("a valanga");
- l'invio di mail con contenuto offensivo;
- l'illecito utilizzo di server (mail) di terzi quale relay, senza la preventiva autorizzazione dei legittimi titolari;
- qualsiasi ulteriore utilizzo che potrebbe rivelarsi dannoso o molesto rispetto a terzi.

### 5. Materiale illegale e azioni delittuose

Il cliente è responsabile per il lecito utilizzo – diretto o indiretto – ossia personale o da parte di utenti da lui autorizzati (collaboratori, clienti finali ecc.) – dei servizi di upc cablecom nell'ambito delle vigenti disposizioni di legge.

Il contenuto del traffico IP dalla/alla sede del cliente non può essere lesivo delle vigenti disposizioni di legge. Quando l'accesso a determinati contenuti è limitato a determinate persone, il cliente è tenuto a evitare che le persone non autorizzate vi abbiano accesso.

Nella misura in cui transazioni finanziarie vengano eseguite mediante servizi IP o servizi Internet di upc cablecom, il cliente è tenuto all'osservanza delle relative prescrizioni, in particolare, è tenuto all'osservanza degli obblighi di diligenza in ordine all'identificazione delle parti e all'accertamento dell'origine dei relativi mezzi finanziari.

### 6. Provocazione di attacchi di rete

L'offerta di contenuti in grado di generare un eccessivo traffico di rete – compromettendo quindi la sicurezza di sistema di upc cablecom – nonché la pubblicazione di eventi in grado di influenzare negativamente l'immagine o l'attività commerciale di upc cablecom o dei suoi clienti, sono vietate. upc cablecom si riserva la facoltà di rimuovere simili contenuti, senza preventivo avviso, eventualmente di (fare) bloccare l'accesso in rete.

### 7. Segnalazioni di abusi a upc cablecom

Qualora il cliente riscontri un abuso dei servizi, degli impianti o del software, egli è tenuto a informarne tempestivamente upc cablecom, fornendo le necessarie informazioni (autore e genere di abuso).

### 8. Identificazione di utente e password

Le password assegnate al cliente sono destinate all'utilizzo personale e sono da custodire in modo adeguato per evitare abusi da parte di persone non autorizzate. Se sussistono dubbi che terzi siano a conoscenza di password, queste devono essere cambiate immediatamente. Se necessario, occorre richiedere nuove password a upc cablecom. I costi per la sostituzione delle password sono addebitati al cliente.

Salvo comprovare una responsabilità per colpa grave da parte di upc cablecom, il cliente risponde di tutti i rischi che possano scaturire dall'utilizzo del proprio ID utente o dalle proprie password.

### 9. Conseguenze in caso di violazioni della presente AUP

upc cablecom si riserva la facoltà di effettuare verifiche a campione in ordine alla correttezza dei contenuti salvati e trasmessi. In caso di motivato sospetto di abuso del sistema upc cablecom in violazione della normativa vigente o dei principi della presente AUP – sia da parte del cliente o di suoi utenti ovvero da parte di terzi, che agiscano con o senza il consenso del cliente – a upc cablecom spetta la facoltà di adottare adeguate misure – che ritenga opportune – per contrastare l'abuso (ad es., blocco dell'accesso a determinati servizi, contenuti, sistemi o risorse; eventualmente interruzione di connessione). Prima di adottare simili misure, upc cablecom provvede a comunicare il corrispondente ammonimento solo quando risulti ragionevole, alla luce delle specifiche circostanze della fattispecie.

upc cablecom è autorizzata, in caso di violazione della presente AUP a rendere nota, eventualmente, l'identità del cliente inadempiente a terzi.

I costi relativi all'accertamento di simili violazioni possono essere addebitati al cliente.