

Condizioni generali di contratto (CGC) per contratti B2B, comprensivi di hosting

Versione 10/2026 - Aggiornamento 08.10.2026

Via Tröger 3/B, 39025 Naturno (BZ), Italia

1. Oggetto delle condizioni

1.1. Le presenti condizioni generali di contratto si applicano a tutti i rapporti giuridici tra SüdtirolDesign d. A. Schönweger (di seguito «Fornitore») e i suoi contraenti commerciali (di seguito «Cliente»). Eventuali condizioni generali del Cliente difformi dalle presenti non si applicano, salvo che il Fornitore ne abbia accettato l'applicazione per iscritto.

1.2. Le prestazioni e le forniture specifiche del Fornitore sono definite in un preventivo separato, corredato della relativa descrizione delle prestazioni. In caso di contrasto, le disposizioni del preventivo concordate individualmente prevalgono sulle presenti CGC.

1.3. I preventivi del Fornitore non sono vincolanti e sono formulati senza impegno. Il conferimento dell'incarico e la conclusione del contratto sono disciplinati dalla sezione 3.

1.4. Nel preventivo, il Fornitore identifica la versione delle CGC applicabile all'incarico e vi inserisce un collegamento che consente al Cliente di leggerla e scaricarla prima del conferimento dell'incarico. Insieme alla conferma dell'ordine, il testo del contratto e le presenti CGC possono essere trasmessi anche in formato PDF a fini di documentazione.

2. Applicabilità delle condizioni

2.1. SüdtirolDesign eroga le proprie prestazioni esclusivamente sulla base delle presenti condizioni generali di contratto. Si esclude espressamente l'applicazione di condizioni di acquisto o di altre condizioni del Cliente difformi dalle presenti.

2.2. Gli accordi accessori, le garanzie o le modifiche del contratto devono essere stipulati in forma scritta per essere efficaci.

3. Conclusione del contratto

3.1. Per i nuovi progetti di siti web con contratto di assistenza, l'incarico viene conferito mediante restituzione del modulo d'ordine compilato integralmente e recante entrambe le firme previste: quella per l'accettazione del preventivo e quella per il contratto di assistenza, compreso il rinnovo annuale del contratto espressamente approvato nel modulo d'ordine. Una conferma informale non sostituisce questo modulo d'ordine. In tal modo, il Cliente presenta una proposta contrattuale vincolante, valida per sette (7) giorni di calendario dal suo ricevimento da parte del Fornitore. Le prestazioni aggiuntive possono essere commissionate separatamente per iscritto, previo accordo.

3.2. Il contratto si conclude quando il Fornitore conferma per iscritto, entro tale termine, la proposta contrattuale completa del Cliente. In caso di accettazione, ai fini dei termini concordati nel preventivo per l'incarico, la data di ricevimento del modulo d'ordine completo di tutte le firme è considerata la data di conferimento dell'incarico, salvo che sia stata espressamente concordata una data diversa.

3.3. Il Fornitore si riserva il diritto di subordinare la conclusione del contratto a un pagamento anticipato.

4. Corrispettivi e condizioni di pagamento

4.1. Il corrispettivo e le modalità di fatturazione sono disciplinati dal rispettivo accordo contrattuale. Le fatture devono essere pagate, senza detrazioni, entro quattordici (14) giorni dalla data della fattura. In caso di ritardo nel pagamento si applicano gli interessi moratori previsti dal decreto legislativo italiano del 9 ottobre 2002, n. 231, nella versione vigente.

4.2. Se il Cliente modifica o interrompe incarichi, attività di pianificazione o lavori, deve rimborsare al Fornitore tutti i costi così sostenuti e tenerlo indenne da eventuali obbligazioni nei confronti di terzi.

4.3. Se il Cliente recede dal contratto prima dell'inizio dell'esecuzione dell'incarico, il Fornitore può richiedere un corrispettivo di annullamento pari al 30 % del compenso concordato. I pagamenti già effettuati vengono imputati al corrispettivo di annullamento e agli altri crediti legittimi. Gli stessi costi non possono essere fatturati più volte. L'eventuale saldo a credito residuo viene rimborsato al Cliente.

4.4. Ritardo nel pagamento: se il Cliente è in ritardo con un pagamento, il Fornitore, dopo un sollecito rimasto senza esito, ha diritto di sospendere temporaneamente le prestazioni, in tutto o in parte. Ciò può comprendere, in particolare, la disattivazione dei servizi di hosting, degli account e-mail o del sito web. Se il ritardo persiste e il pagamento non viene effettuato neppure entro un congruo termine supplementare, il Fornitore ha diritto di risolvere il contratto in via straordinaria. L'obbligo di pagamento resta invariato.

4.5. I corrispettivi per assistenza, hosting e manutenzione sono fatturati annualmente in anticipo. L'inizio del primo anno di assistenza a pagamento è disciplinato dal punto 6.7. I corrispettivi basati sul consumo, ove concordati, sono fatturati all'inizio del mese successivo.

4.6. In caso di cessazione anticipata del contratto per iniziativa del Cliente, in linea di principio non viene effettuato alcun rimborso proporzionale dei corrispettivi già pagati per il periodo contrattuale in corso. Restano salvi i diritti del Cliente previsti dalla legge, in particolare quelli derivanti da un inadempimento imputabile al Fornitore.

4.7. Il Fornitore può sospendere l'esecuzione delle prestazioni dovute fino al saldo dei crediti insoluti ed esigibili derivanti dallo stesso rapporto contrattuale. La pubblicazione o l'attivazione di un sito web avviene soltanto dopo il pagamento integrale dei corrispettivi a tal fine concordati.

4.8. Per i progetti di siti web, salvo diversa pattuizione nel preventivo, si applica la seguente fatturazione per tranches: 50 % al conferimento dell'incarico; 30 % dopo la presentazione della pagina iniziale elaborata, al più tardi trenta (30) giorni di calendario dopo il conferimento dell'incarico; 20 % prima della pubblicazione, al più tardi sessanta (60) giorni di calendario dopo il conferimento dell'incarico. Fa fede la presentazione della pagina iniziale elaborata, non la sua approvazione. A ciascuna fattura si applica il termine di pagamento previsto al punto 4.1.

5. Tempi di esecuzione

5.1. I termini di esecuzione e consegna concordati sono prorogati per il periodo durante il quale il Fornitore è impedito nell'erogazione delle prestazioni da circostanze al di fuori del proprio controllo.

5.2. I ritardi dovuti alla mancata collaborazione del Cliente (ad esempio, la consegna tardiva di contenuti) non rientrano nella responsabilità del Fornitore.

5.3. I ritardi dovuti a contenuti, riscontri o approvazioni ancora mancanti da parte del Cliente non posticipano i termini concordati per la fatturazione per tranches né l'inizio dell'assistenza. Le prestazioni ancora da eseguire e già commissionate vengono completate una volta ricevute le informazioni necessarie e svolti i necessari coordinamenti; la fatturazione finale non estingue tale obbligo di esecuzione. Restano salvi i diritti previsti dalla legge in caso di inadempimento imputabile al Fornitore.

6. Contratto di assistenza, hosting e disdetta

6.1. Salvo diversa pattuizione nel preventivo, il contratto di assistenza, comprese le prestazioni di hosting e manutenzione concordate, ha una durata di dodici (12) mesi a decorrere dall'inizio dell'assistenza ai sensi del punto 6.7. Il contratto si rinnova automaticamente per ulteriori periodi di dodici (12) mesi ciascuno, salvo disdetta comunicata nei termini.

6.2. Il Cliente può disdire il contratto con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla scadenza del relativo periodo contrattuale di dodici mesi.

6.3. Il Fornitore può disdire il contratto in via ordinaria con un preavviso di tre (3) mesi rispetto alla fine del relativo periodo contrattuale. La disdetta ordinaria da parte del Fornitore avviene esclusivamente per oggettive ragioni aziendali, in particolare in caso di modifiche strutturali dell'offerta di servizi o di cessazione dell'attività.

6.4. Resta salvo il diritto di risolvere il contratto in via straordinaria per giusta causa.

6.5. La disdetta deve essere comunicata in forma testuale (ad esempio, via e-mail).

6.6. Alla cessazione del contratto di assistenza o di hosting termina il funzionamento del sito web attraverso l'infrastruttura del Fornitore. La consegna dei dati e l'eventuale trasferimento a un altro fornitore commissionato dal Cliente sono disciplinati dal punto 7.6.

6.7. Per un progetto di sito web, l'assistenza tecnica fino alla messa online, ma per un massimo di sessanta (60) giorni di calendario dal conferimento dell'incarico, è compresa nel prezzo concordato per il sito. Con la messa online, e comunque al più tardi sessanta (60) giorni di calendario dopo il conferimento dell'incarico, inizia il primo anno di assistenza a pagamento. Contestualmente viene emessa in anticipo la fattura annuale. Una pubblicazione successiva dovuta alla mancata collaborazione del Cliente non posticipa tale inizio.

7. Ambito delle prestazioni e modifiche

7.1. Il Fornitore eroga le prestazioni di realizzazione e assistenza del sito web concordate nel preventivo. L'ambito specifico del servizio, in particolare hosting, manutenzione, licenze software, gestione del dominio e del DNS, servizi e-mail e modifiche dei contenuti incluse, risulta esclusivamente dal preventivo. Le prestazioni aggiuntive sono comprese soltanto se espressamente concordate.

7.2. Il mancato utilizzo di componenti delle prestazioni comprese non dà diritto a riduzioni di prezzo o rimborsi.

7.3. Il Fornitore può modificare l'offerta di servizi se la modifica è ragionevolmente accettabile per il Cliente e non compromette il conseguimento dello scopo del contratto.

7.4. Registrazione e gestione del dominio: se è stata concordata la registrazione o il trasferimento di un dominio, il dominio viene di regola registrato a nome del Cliente. Il Fornitore provvede alla gestione tecnica concordata. Alla cessazione del contratto, il Cliente può far trasferire il dominio a un altro provider. Ciò presuppone il saldo dei crediti insoluti ed esigibili derivanti dal rapporto contrattuale, nei limiti consentiti dalla legge. Le attività tecniche aggiuntive del Fornitore sono fatturate previo accordo.

7.5. Utilizzo delle licenze software: se il Fornitore mette a disposizione licenze software (ad esempio, plugin o temi premium) nell'ambito del contratto di hosting, il loro utilizzo è consentito esclusivamente per la durata del contratto attivo. Alla cessazione del contratto di hosting termina anche il diritto di utilizzo delle licenze messe a disposizione dal Fornitore. Non sussiste alcun diritto al trasferimento o all'utilizzo permanente.

7.6. Consegna dei dati e trasferimento a un altro fornitore: dopo la cessazione del contratto, il Fornitore mette a disposizione del Cliente, su richiesta, una copia dei dati del sito web (file e

database). La consegna avviene dopo il saldo dei crediti insoluti ed esigibili derivanti dal rapporto contrattuale, nei limiti consentiti dalla legge. L'eventuale preparazione tecnica necessaria e i relativi costi vengono concordati preventivamente con il Cliente. La fornitura di una copia dei dati non comprende la configurazione o la migrazione presso un altro fornitore. Il trasferimento del sito web esistente da parte del Fornitore viene offerto separatamente e preventivamente su richiesta ed eseguito soltanto dopo il conferimento del relativo incarico. Il funzionamento nel nuovo ambiente di hosting dipende dai requisiti tecnici di tale ambiente e dalle licenze software necessarie. Il Cliente deve acquistare autonomamente, ove necessario, le licenze non trasferibili messe a disposizione dal Fornitore; restano ferme le disposizioni sulla responsabilità di cui alla sezione 14.

7.7. Accesso del Cliente: su richiesta, il Cliente riceve un accesso a WordPress con il ruolo di Redattore per modificare autonomamente i contenuti. Non viene fornito un accesso con il ruolo di Amministratore. L'amministrazione tecnica, in particolare la gestione di temi, plugin, impostazioni di sistema e autorizzazioni degli utenti, rimane di competenza del Fornitore. Resta possibile il trasferimento a un altro fornitore ai sensi del punto 7.6.

7.8. Manutenzione tecnica: sono compresi gli aggiornamenti di WordPress, del tema e dei plugin concordati nel preventivo, nonché i controlli concordati sul funzionamento, sulla sicurezza e sui backup dei dati. Il monte ore concordato per piccole modifiche dei contenuti non costituisce un limite generale di ore per tali prestazioni di manutenzione tecnica.

7.9. Modifiche strutturali del sistema: i cambiamenti fondamentali dell'architettura o del framework e le migrazioni che richiedono una rielaborazione strutturale del sito web costituiscono prestazioni progettuali separate. Ciò vale in particolare per il passaggio da Divi 4 a Divi 5 con i necessari adattamenti del layout, dei moduli, dei contenuti o delle funzioni. L'esecuzione avviene soltanto a seguito di un preventivo separato e del conferimento del relativo incarico. Gli aggiornamenti ordinari concordati nell'ambito del servizio restano parte della manutenzione.

7.10. Prestazioni tecniche aggiuntive: i lavori che eccedono l'ambito del servizio concordato e che si rendono necessari a seguito di interventi del Cliente o di terzi, di modifiche dei servizi esterni o di ulteriori funzioni richieste vengono concordati e remunerati separatamente in via preventiva. Ciò non si applica alla correzione di inadempimenti del Fornitore né alle prestazioni di hosting e manutenzione già concordate.

8. Collaborazione del Cliente

8.1. Il Cliente fornisce i contenuti e le informazioni concordati nella forma concordata e provvede ai diritti di utilizzo necessari. Resta ferma l'eventuale elaborazione dei testi, traduzione o elaborazione delle immagini da parte del Fornitore concordata nel preventivo. Le integrazioni, i coordinamenti e le approvazioni necessari spettano al Cliente.

8.2. I ritardi o il lavoro aggiuntivo dovuti a una collaborazione insufficiente del Cliente sono a carico di quest'ultimo.

9. Contenuti e utilizzi non consentiti

9.1. Il Cliente si impegna a non utilizzare i servizi messi a disposizione dal Fornitore per finalità o contenuti illeciti. In particolare, è vietato:

- Memorizzare, diffondere o rendere accessibili contenuti pornografici di qualsiasi tipo.
- Diffondere contenuti che esaltano la violenza o che sono discriminatori, razzisti o estremisti.
- Offrire contenuti o prodotti contrari alle leggi o alle disposizioni vigenti (ad esempio, armi, droghe, prodotti di marca contraffatti).
- Utilizzare i servizi del Fornitore per attività contrarie all'ordinamento democratico fondato sulla libertà o alla Costituzione.

9.2. Il Fornitore si riserva il diritto di bloccare temporaneamente i contenuti o i servizi del Cliente oppure di risolvere il contratto senza preavviso qualora venga accertata una violazione delle presenti disposizioni.

9.3. Il Cliente tiene indenne il Fornitore da tutte le pretese di terzi derivanti da una violazione delle presenti disposizioni.

10. Utilizzo da parte di terzi

10.1. La rivendita, la sublocazione o la messa a disposizione autonoma a terzi delle prestazioni di hosting e assistenza concordate non è consentita senza l'espresso consenso scritto del Fornitore. Restano consentiti il normale accesso dei visitatori del sito web e la modifica autorizzata dei contenuti da parte dei dipendenti o delle persone incaricate dal Cliente.

10.2. Il Cliente utilizza le prestazioni di hosting e assistenza per le proprie finalità concordate. Restano salvi il trasferimento a un altro fornitore e la consegna dei dati del proprio sito web ai sensi del punto 7.6.

11. Diritto di ritenzione e disservizi

11.1. Il Cliente può far valere un diritto di ritenzione soltanto se le proprie contropretese derivano dallo stesso rapporto contrattuale.

11.2. Il Cliente ha diritto a una corrispondente riduzione del corrispettivo in caso di disservizi rilevanti, purché il disservizio rientri nella responsabilità del Fornitore e non venga risolto entro un termine congruo.

11.3. In caso di disservizi che non rientrano nell'ambito di responsabilità del Fornitore, in particolare in caso di forza maggiore, non sussiste alcun diritto contrattuale a una riduzione del corrispettivo nei confronti del Fornitore. Restano salvi i diritti inderogabili del Cliente previsti dalla legge.

11.4. Per ritardi o disservizi causati da terzi, in particolare da enti di registrazione o da servizi esterni, il Fornitore risponde secondo le disposizioni della sezione 14. Resta ferma la responsabilità del Fornitore per le proprie prestazioni concordate e per gli inadempimenti a lui imputabili.

12. Disponibilità dei servizi

12.1. Il Fornitore mette a disposizione i propri servizi, di regola, 24 ore al giorno, sette giorni alla settimana.

12.2. Le interruzioni operative necessarie e programmabili, in particolare per interventi di manutenzione, vengono comunicate tempestivamente al Cliente. In caso di interventi urgenti per la sicurezza o per la risoluzione di disservizi, la comunicazione avviene il prima possibile.

12.3. Il Fornitore si adopera per risolvere il più rapidamente possibile i malfunzionamenti delle proprie infrastrutture tecniche.

13. Verifica e accettazione del sito

13.1. Il Cliente verifica il sito web completato e messo a sua disposizione e comunica per iscritto gli eventuali vizi riconoscibili entro quattordici (14) giorni. Restano salvi i diritti previsti dalla legge in caso di vizi.

13.2. Se entro tale termine di verifica non vengono segnalati vizi rilevanti, oppure se il sito web completato viene messo in uso, l'accettazione si considera avvenuta. Ciò non comporta l'esclusione dei diritti previsti dalla legge per i vizi non riconoscibili.

13.3. I vizi di lieve entità non danno diritto a rifiutare l'accettazione.

13.4. Definizione della grafica e correzioni: la definizione concordata della grafica di base, di regola sulla base della pagina iniziale, è compresa nelle prestazioni concordate nel preventivo. La grafica concordata costituisce la base per le pagine interne. Il numero e l'entità degli interventi compresi nei successivi cicli di correzione, con richieste raggruppate, sono disciplinati dal preventivo. Le richieste di modifica che eccedono tale ambito vengono concordate e remunerate separatamente prima della loro esecuzione.

13.5. Dopo l'accettazione, le ulteriori richieste di modifica costituiscono prestazioni separate. L'eliminazione di vizi legittimamente contestati non costituisce una modifica soggetta a un costo aggiuntivo; restano salvi i diritti previsti dalla legge in caso di vizi.

14. Responsabilità (web design e hosting)

14.1. Il Fornitore risponde senza limitazioni in caso di dolo o colpa grave, nonché in tutti i casi di responsabilità inderogabile prevista dalla legge. Le disposizioni seguenti non escludono, in particolare, alcuna responsabilità che non possa essere esclusa o limitata ai sensi dell'articolo 1229 del Codice civile italiano.

14.2. In caso di violazione per colpa lieve di obblighi contrattuali essenziali, la responsabilità è limitata al danno prevedibile e tipico del contratto.

14.3. In caso di perdita di dati si applicano le disposizioni sulla responsabilità di cui ai punti 14.1 e 14.2. Il Fornitore esegue le prestazioni di backup dei dati concordate. Il Fornitore non assume un'ulteriore responsabilità per le cancellazioni di dati causate dal Cliente o da terzi, purché non abbia violato un proprio obbligo.

14.4. Il Cliente è responsabile della liceità dei contenuti da lui forniti e dei diritti di utilizzo necessari. Tiene indenne il Fornitore dalle pretese legittime di terzi fondate su contenuti illeciti del Cliente. Resta ferma la responsabilità del Fornitore per i propri inadempimenti nell'elaborazione o nella pubblicazione dei contenuti concordate.

14.5. L'assegnazione e la disponibilità dei nomi di dominio rientrano nella competenza degli enti di registrazione. Resta ferma la responsabilità del Fornitore per la corretta esecuzione delle proprie prestazioni di registrazione e gestione concordate.

14.6. Anche per le interruzioni operative necessarie dovute a interventi di manutenzione si applicano le disposizioni sulla responsabilità di cui ai punti 14.1 e 14.2. Un preavviso tempestivo non comporta un'esclusione generale della responsabilità.

14.7. Per i danni causati da attacchi esterni, accessi non autorizzati o vulnerabilità di sicurezza si applicano le disposizioni sulla responsabilità di cui ai punti 14.1 e 14.2. Nell'ambito del servizio concordato, il Fornitore attua le consuete misure di sicurezza, effettua aggiornamenti regolari ed esegue i backup dei dati concordati.

15. Protezione dei dati personali

15.1. Il Fornitore raccoglie, tratta e conserva i dati personali del Cliente esclusivamente nel rispetto delle disposizioni di legge.

15.2. I dati non vengono comunicati a terzi, salvo che ciò sia necessario per l'esecuzione del contratto o sia prescritto dalla legge.

15.3. I collaboratori del Fornitore sono tenuti alla riservatezza.

15.4. Su richiesta del Cliente, i dati personali vengono cancellati, nei limiti consentiti dalla legge.

16. Disposizioni finali

16.1. Si applica il diritto della Repubblica Italiana. Per i clienti commerciali è convenuto il foro di Bolzano, nei limiti consentiti dalla legge. Restano ferme le competenze giurisdizionali inderogabili previste dalla legge.

16.2. Restano ferme le disposizioni inderogabili di altri Paesi a tutela dei consumatori.

16.3. L'eventuale inefficacia di una disposizione delle presenti CGC non pregiudica l'efficacia delle restanti disposizioni.