



## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI SERVER CLOUD, VPS e STORAGE**

Versione 2.0 – 06/05/2017

### **1) Premesse e Allegati**

1.1 Premesso che il servizio oggetto del contratto viene offerto dalla società fornitrice attraverso la rete internet con le modalità descritte nel presente contratto.

1.2 Le premesse e gli eventuali allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

### **2) Oggetto del contratto**

2.1 I servizi cloud/vps/voip/storage sono erogati da Over The Cloud (<http://www.overthecloud.it>).

Il Fornitore s’impegna a garantire le caratteristiche tecniche del server cloud/vps/voip/storage indicati nel modulo d’ordine dal Cliente.

2.2 Il servizio di backup, qualora il servizio sia stato espressamente ordinato, avrà modalità tecniche concordate con il Cliente. Sono disponibili ulteriori formule di Backup concordabili successivamente tra Cliente e Fornitore.

2.3 Il Cliente prende atto che, per quanto l’utilizzo del servizio backup riduca il rischio di perdita dati e renda più semplice per il Cliente avere a disposizione la copia dei medesimi, non è esclusa la possibilità che il backup, o il servizio in uso, possano risultare incompleti e/o mancanti. Per questi motivi, il Cliente prende inoltre atto ed accetta che, al verificarsi di questa eventualità, Over The Cloud si impegna esclusivamente al versamento in Suo favore del corrispettivo mensile pagato per l’acquisto del servizio e dell’eventuale backup e che non potrà avanzare nei confronti di quest’ultima alcuna ulteriore pretesa, né quale risarcimento, indennizzo o ad altro titolo ed esonera ora per allora Over The Cloud da ogni responsabilità in caso di perdita totale o parziale di dati, a qualsiasi causa dovuti.

2.4 Il Fornitore garantisce il 99,0% di SLA (Service Level Agreement) e sarà ritenuto responsabile dei disservizi oltre-soglia eccetto cause comprovate di forza maggiore.

2.5 La responsabilità in termini di eventuale risarcimento, è definita al punto 5.8.

### **3) Assistenza Tecnica, Supporto, Manutenzione e Tempistiche di Attivazione**

3.1 L’assistenza tecnica al Cliente è erogata dal fornitore 24 ore su 24, 7 giorni su 7 inclusi i festivi. Sarà possibile usufruire dell’assistenza con le modalità e orari riportati sul sito <http://www.overthecloud.it> e <http://www.hostingactive.it>, nelle fasce orarie escluse, sarà possibile usufruire del supporto tecnico tramite ticket di assistenza che dovrà essere aperto dalla piattaforma <http://usermanager.hostingactive.it> o <http://support.hostingactive.it>, in alternativa, è possibile usufruire di una Live Chat, raggiungibile su quasi tutte le pagine relative ai servizi Over The Cloud. Si fa presente che l’assistenza tecnica base è inclusa per ciascun piano vps/cloud/voip/storage ma risponde solo ed esclusivamente del mancato “ping” della macchina interessata. Resta a cura del cliente ogni altra eventuale problematica di gestione sia operativa che tecnica del sistema interessato, fatto salvo, il caso in cui, il Cliente abbia sottoscritto il servizio “Managed” che comporta, a fronte del relativo corrispettivo, una assistenza tecnica dedicata H24, 7 giorni su 7, del proprio sistema da parte di un nostro operatore che si occuperà di risolvere eventuali problematiche incorse. Il Cliente è consapevole del fatto che, in casi di eccezionale gravità, l’operatore potrebbe necessitare di effettuare un reset della macchina al fine di renderla nuovamente operativa, comportando la perdita di tutti i dati ivi residenti. Questo comporta la totale responsabilità del Cliente stesso, affinché effettui copie di



sicurezza/backup adeguate e costanti e/o che sottoscriva l'apposito servizio di backup della propria infrastruttura.

3.2 Il Cliente è tenuto a segnalare tempestivamente eventuali irregolarità o mal funzionamenti del servizio al Fornitore.

3.3 Con l'invio di una richiesta di assistenza il Cliente prende atto che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento dei servizi o per l'integrità dei dati e accetta fin da subito di farsi carico di tutti i rischi annessi e connessi. Ciascun ticket di assistenza verrà assegnato e gestito dallo staff Over The Cloud nel più breve tempo possibile, ciò nonostante, la gestione di ciascun ticket, potrà essere gestito, in media, nell'arco di 24-48H. Nonostante Over The Cloud tratti con priorità assoluta la risoluzione tempestiva di ogni problematica incorsa, si fa presente che non verranno accettate pressioni che potrebbero ritardare, e non restringere, i tempi di attesa. Pur tuttavia, Il Cliente ha facoltà di esprimere il proprio feedback in merito alla gestione di ciascun intervento di assistenza effettuato, compilando l'apposita form che verrà automaticamente generata ed inoltrata al Cliente tramite E-mail.

3.4 Il Cliente si impegna a procurarsi prima dell'esecuzione di un qualsiasi intervento una copia di backup completa di tutto il sistema o dei contenuti inseriti nell'infrastruttura.

3.5 Il Fornitore si preoccuperà di attivare il servizio nel minor tempo possibile e si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione dei servizi in caso di manutenzioni programmate avvisando il Cliente almeno 7 giorni prima.

3.6 Il Cliente prende atto e accetta che nel caso abbia richiesto una configurazione Managed il Fornitore si limiterà ad eseguire le operazioni atte a garantire quanto indicato nelle specifiche tecniche e non parteciperà in alcun modo alla gestione di informazioni o contenuti trattati nell'infrastruttura. Il Cliente conviene inoltre che il Fornitore abbia completo accesso a tutte le informazioni contenute all'interno della struttura in oggetto al presente contratto.

3.7 Il Fornitore interverrà solo ed esclusivamente su eventi che coinvolgono le componenti hardware del server (guasti fisici, rotture ecc) e non su problematiche software derivate dalla configurazione del Cliente o da sue mancanze.

#### **4) Perfezionamento del Contratto**

4.1 L'acquisto dei servizi oggetto del presente Contratto, costituisce integrale accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni Generali, nonché del contenuto dei documenti, delle norme, delle disposizioni e delle procedure da esse richiamate, rendendole vincolanti nei confronti del cliente anche prima della conclusione del contratto.

4.2 Il Contratto si conclude alla data del corretto e puntuale ricevimento da parte di Over The Cloud dell'Ordine, effettuato sul sito <http://www.hostingactive.it> o <http://usermanager.hostingactive.it> con le procedure previste per la conclusione dei contratti online, unitamente all'intervenuto pagamento del corrispettivo per il tipo di servizio prescelto dal Cliente. Resta inteso che decorsi 30 (trenta) giorni dalla data dell'ordine, in assenza del ricevimento da parte di Over The Cloud del pagamento per intero della somma richiesta, l'ordine sarà annullato e cancellato, senza alcun preavviso; il Cliente prende atto ed accetta che non potrà avanzare alcuna pretesa nei confronti di Over The Cloud e la solleva, ora per allora, da qualsiasi responsabilità in riferimento all'annullamento dell'ordine. Le somme eventualmente ricevute in pagamento da Over The Cloud in riferimento ad un ordine annullato saranno messe a disposizione del Cliente con le modalità ed i termini indicati nell'articolo "Corrispettivi e modalità di pagamento", al quale integralmente si rinvia anche in riferimento all'ipotesi di perdita credito.

#### **5) Obblighi del fornitore**

5.1 Il Fornitore s'impegna a mantenere strettamente riservati e a non rivelare a terzi per alcun motivo i dati, i software, le notizie, la documentazione tecnica, le informazioni di carattere commerciale ed organizzativo, produttivo



e gestionale o comunque quant'altro sia inerente al know-how del Cliente, di cui venisse a conoscenza, nonché a non farne uso senza il preventivo consenso scritto, né direttamente né indirettamente, sia durante che dopo la cessazione del presente incarico.

5.2 Senza pregiudizio per le ulteriori obbligazioni previste dal presente Contratto, il Fornitore assicura l'esecuzione del servizio provvedendo alle eventuali sostituzioni del proprio personale in caso di malattia, infortuni ed assenze. È inoltre cura del Fornitore provvedere alle rotazioni per riposi, ferie, ed a quant'altro relativo alla gestione ed all'amministrazione del proprio personale, in modo da assicurare comunque la disponibilità per l'esecuzione del servizio. Solo in casi del tutto eccezionali, in cui dovesse sussistere l'impossibilità improvvisa di erogare il servizio con efficienza e continuità, il Cliente verrà avvisato sotto varie forme e verranno proposte le migliori possibilità utili a garantire la migliore continuità operativa del proprio dominio/sito. Da parte dello Staff Over The Cloud sarà offerta sempre e comunque la massima disponibilità ed assistenza al fine di minimizzare eventuali disservizi.

5.3 Il Fornitore garantisce di avvalersi esclusivamente di dipendenti e collaboratori nel rigoroso rispetto delle norme legislative vigenti in materia di lavoro, previdenza ed assistenza e sicurezza sul lavoro.

5.4 Il Fornitore è esclusivamente responsabile delle attività previste a carico dello stesso in base al Contratto e per tutta la durata dello stesso.

5.5 Over The Cloud non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente mediante il Servizio ed in genere per l'uso fatto dal medesimo del predetto Servizio e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente. Resta inteso che Over The Cloud non fornisce alcuna garanzia né al Cliente né a Terzi sul fatto che il servizio si adatti perfettamente a scopi particolari. Alcuna responsabilità potrà esserle imputata qualora la fornitura del Servizio, con le precise caratteristiche richieste dal Cliente, sia condizionata al fatto del terzo (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: fornitore di Over The Cloud). Resta inteso, e di ciò il Cliente prende atto ed accetta, che Over The Cloud non risponde in nessun modo dei danni subiti da Egli e/o da Terzi, direttamente o indirettamente, in conseguenza dell'utilizzo dei servizi forniti. Nonostante l'organico Over The Cloud utilizzi le migliori tecniche disponibili al fine di offrire un servizio il più sicuro e performante possibile, si rende noto al Cliente che la rete internet non è controllabile totalmente e che, per la sua peculiare struttura, nessuna entità pubblica o privata e neppure Over The Cloud è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la propria rete. Per questo motivo il Cliente prende atto ed accetta che alcuna responsabilità può essere imputata a Over The Cloud per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura. Il Cliente accetta di manlevare Over The Cloud per ogni azione di responsabilità che dovesse essere effettuata da Terzi relativamente a violazioni alle leggi nazionali o internazionali effettuate dal Cliente.

5.6 Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimenti danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare Over The Cloud qualora una tale azione di responsabilità dovesse essere iniziata nei propri confronti.



5.7 Il Cliente, sollevando ora per allora Over The Cloud da ogni relativa responsabilità, prende atto ed accetta che:

a) l'utilizzo dei servizi forniti in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato ai confini e dalle norme stabilite dai gestori dei servizi medesimi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia;

b) restano sempre possibili interruzioni tecniche dei servizi dovute a guasti e malfunzionamenti delle macchine e dei software, siano essi di proprietà di Over The Cloud o dei suoi fornitori;

c) nonostante lo Staff di Over The Cloud si impegni ad offrire un servizio sempre più rispettoso dei più alti standard di sicurezza ed efficienza, è prerogativa e a responsabilità unica ed esclusiva del Cliente l'effettuazione di "Backups" relativi ai propri dati sotto varie forme (FTP, Backup su Cloud, Supporti Storage esterni ecc...). Over The Cloud mette a disposizione un ventaglio di servizi anche di Backup per agevolare l'utente ad effettuare sempre procedure di tutela dei propri dati continue, aggiornate frequentemente ed utilizzando molteplici servizi contemporanei. Per quanto lo Staff Over The Cloud offra un servizio di assistenza e supporto costante ed efficiente, si ribadisce la completa ed esclusiva responsabilità da parte del Cliente in caso di perdita dati, sia essa completa o parziale escludendo Over The Cloud da qualsiasi responsabilità.

d) la natura stessa dei servizi Internet, in cui molte entità sono coinvolte, non consente di fornire nessuna garanzia in riferimento alla costante fruibilità del servizio e/o sulla possibilità di raggiungere qualsiasi spazio web da tutto il mondo e/o sulla trasmissione e ricezione di informazioni e/o sulla consegna e sulla ricezione dei messaggi di posta, tantomeno di garantire la riservatezza e la confidenzialità degli stessi;

e) l'effettiva velocità del collegamento Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e

dell'impianti del Cliente, Over The Cloud, pertanto, non è in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale;

f) l'utilizzo dei servizi internet verso altri nodi della rete internet, non nella gestione di Over The Cloud, sarà soggetto alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore dei servizi stessi e dovrà essere svolto nel rispetto delle legislazioni vigenti nei paesi ospitanti detti nodi e servizi, delle legislazioni internazionali in materia, nonché con dei regolamenti di utilizzo delle reti e dei nodi interessati.

5.8 Over The Cloud si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non assume alcuna responsabilità sia verso i propri Clienti, sia verso Terzi per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio determinati da cause ad essa non imputabili, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

a) caso fortuito, eventi catastrofici e forza maggiore;

b) fatto del terzo (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: pubblicazione non autorizzata da parte di terzi dei testi immessi dal Cliente in qualsiasi area di messaggistica, pubblica o privata);

c) malfunzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione di cui il Cliente si è dotato o comunque di quelli dal medesimo utilizzati;

d) manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti Terzi non autorizzati da Over The Cloud;



e) errata utilizzazione o utilizzazione non conforme del Servizio da parte del Cliente, alle presenti Condizioni Generali o alle indicazioni contenute nei siti <http://www.overthecloud.it> e <http://www.hostingactive.it> o comunque mancati adempimenti del Cliente;

f) guasti e malfunzionamenti delle macchine e dei software, siano essi di proprietà di Over The Cloud che dei suoi fornitori.

Resta inteso che in tali casi, Over The Cloud non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione subiti e/o subendi dal Cliente e/o da Terzi, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali a titolo esemplificativo e non esaustivo : perdite economiche/finanziarie, di affari, di ricavi e di utili e/o di avviamento commerciale; il Cliente, pertanto, prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere da Over The Cloud a titolo di risarcimento, indennizzo, rimborso o ad altro titolo.

5.9 Nell'ipotesi in cui il Cliente sia una Pubblica Amministrazione, il Fornitore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m. e i. e si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia competente nel luogo in cui ha sede l'appaltatore/contraente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub-appaltatore/sub-contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria previsti dalla Legge 136/2010."

## **6) Obblighi e diritti del Cliente**

6.1 Il Cliente s'impegna ad utilizzare il servizio del Fornitore solo ed esclusivamente per scopi leciti, ovvero ammessi dalle leggi in vigore.

6.2 Fatta salva la responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente per le obbligazioni conseguenti al rispetto del presente contratto, il Cliente solleva il Fornitore da ogni responsabilità verso terzi.

6.3 Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente lo staff del Fornitore di qualsiasi uso non autorizzato delle proprie credenziali di accesso o di qualsiasi altra violazione di sicurezza sospettata o riscontrata.

6.4 Il Cliente ha diritto di utilizzare il servizio 24/7/365 giorni secondo le specifiche tecniche concordate e in conformità ai livelli di servizi garantiti dallo SLA.

6.5 I dati comunicati dal Cliente sono da considerarsi veritieri, corretti e tali da consentire la sua identificazione e si impegna a comunicare a Over The Cloud ogni variazione dei medesimi compreso l'indirizzo email associato al contratto. Il Fornitore si riserva la facoltà di verificare tali dati richiedendo informazioni aggiuntive o integrative a quanto trasmesso da parte del Cliente.

6.6 Il Cliente prende atto che la rete internet non viene controllata in alcun modo dal Fornitore e che non è possibile poter garantire le prestazioni e le funzionalità né controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata al Fornitore per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie.

6.7 Il Cliente dichiara di essere in possesso di tutte le conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione e gestione del servizio acquistato.



6.8 Il Cliente dichiara di essere in regola con le licenze dei software autonomamente installati ed utilizzati nella propria infrastruttura e se ne assume i costi e le responsabilità relativi.

6.9 Il mancato rispetto del tasso di disponibilità del server comporta un risarcimento pari allo 0.5% dell'importo mensile pagato dal Cliente con riferimento al mese considerato per gli elementi interessati dall'Indisponibilità, fino a un massimo corrispondente al 100% dell'importo mensile fatturato.

Per "tasso di disponibilità mensile", si intende il numero totale dei minuti del mese considerato, detraendo i minuti di indisponibilità del mese considerato, il tutto diviso per il numero totale dei minuti del mese in esame.

6.10 Il Cliente si impegna a:

a) conservare nella massima riservatezza e non trasferire a terzi i codici di gestione associati al servizio (login e password), rispondendo pertanto della custodia degli stessi di fronte a Over The Cloud ed ai Terzi, ed a modificare la propria password di accesso almeno ogni tre mesi manlevando e tenendo indenne Over The Cloud da qualunque responsabilità in caso di azioni giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari), da chiunque subiti, derivanti dalla mancata osservanza da parte del Cliente medesimo di quanto stabilito circa la conservazione, modifica e custodia delle suddette password;

b) non porre in essere, per mezzo del servizio fornito da Over The Cloud, atti diretti a violare o tentare di violare i sistemi informatici e/o la sicurezza delle reti di Over The Cloud o di Terzi, e/o la riservatezza dei messaggi privati, o comunque atti diretti a danneggiare l'integrità delle risorse altrui o a provocare danni diretti o indiretti a chiunque (a titolo esemplificativo ma non esaustivo tramite software pirata, cracks, keygenerators, serials, attacchi informatici di ogni tipologia ivi compresi gli attacchi DOS, virus o altri componenti dannosi);

c) non rendersi parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici e della sicurezza delle reti di Over The Cloud o di terzi per mezzo del servizio messo a disposizione da Over The Cloud che possano dar luogo a responsabilità civile e/o penale;

d) non accedere ai sistemi, alle reti e/o ad informazioni di Terzi che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione;

e) non creare situazioni di pericolo e/o di instabilità e/o altri problemi di natura tecnica a seguito di attività di programmazione e/o modalità di utilizzo che impattino sulla qualità del servizio del cliente o di altri clienti in modo da arrecare danno ai medesimi, a Over The Cloud e/o a Terzi;

f) non effettuare phishing/spamming e/o altre azioni equivalenti di natura illecita tendenti a sottrarre agli utenti dati personali o altre informazioni riservate (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: codici d'accesso, password, userID);

g) non utilizzare il sistema per scopi illegali non consentiti dalla legge (atti e materiale legati al terrorismo, utilizzo di materiale pedopornografico e quanto altro risulti vietato dalla legge ed offensivo per la persona oltrechè atti di conservazione di dati sensibili e/o dati giudiziari);

h) conservare nella massima riservatezza e non trasferire a terzi i codici di gestione associati allo spazio web (username e password), rispondendo pertanto della custodia degli stessi di fronte ad Over The Cloud ed ai Terzi, ed a modificare la propria password di accesso almeno ogni tre mesi manlevando e tenendo indenne Over The Cloud da qualunque responsabilità in caso di azioni giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari), da chiunque subiti, derivanti dalla mancata osservanza da parte del Cliente medesimo di quanto stabilito circa la conservazione, modifica e custodia delle suddette password;



6.11 In caso di violazione o di presunta violazione anche di uno soltanto degli obblighi sopra indicati, Over The Cloud avrà la facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione o la presunta violazione ed i suoi effetti, e di sospendere e/o interrompere e/o disabilitare l'accesso al Servizio, immediatamente e senza alcun preavviso, riservandosi altresì il diritto di risolvere il contratto e di trattenere le somme pagate dal Cliente a titolo di penale, salvo il risarcimento del maggior danno. Il Cliente prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere da Over The Cloud a titolo di rimborso, indennizzo o risarcimento danni per i provvedimenti che la stessa avrà ritenuto opportuno adottare.

6.12 In caso il Cliente si avvalga di template/configurazioni realizzati e/o gestiti dal Fornitore, quest'ultimo si riserva il diritto di non concedere al Cliente alcun accesso di amministrazione al sistema, garantendo ad ogni modo l'accessibilità ai dati al cliente attraverso servizi di accesso secondari con privilegi di utenza (ex. IMAP/POP/FTP/phpMyAdmin).

## **7) Corrispettivi, modalità di pagamento**

7.1 Il pagamento di ogni servizio va effettuato in anticipo rispetto alla sua attivazione o rinnovo, per un importo pari a quello pattuito.

7.2 Il pagamento deve avvenire preferibilmente tramite carta di credito o transazione PayPal, in alternativa tramite Bonifico Bancario. Tutti i metodi di pagamento sono comunque riepilogati e consultabili sul pannello di controllo: <http://support.hostingactive.it> oppure <http://usermanager.hostingactive.it>. In caso di pagamento tramite Bonifico Bancario avrà validità esclusiva la valuta del bonifico stesso in conto corrente del ricevente. Eventuali documenti, come ad esempio le ricevute di pagamento non verranno considerate come probatorie del pagamento effettuato.

7.3 Ogni pagamento effettuato dal Cliente, se eseguito tramite bonifico bancario dovrà riportare un proprio numero identificato che permetterà al Fornitore l'individuazione del pagamento e quindi dei servizi collegati allo stesso. In alternativa è possibile riportare il nome esatto del servizio oppure il numero della fattura.

7.4 Il Fornitore emetterà regolare fattura entro i 10 giorni successivi al pagamento.

7.5 Il Cliente prende atto che la fattura sarà trasmessa esclusivamente per via elettronica e sarà disponibile all'interno del proprio pannello di controllo: <http://support.hostingactive.it> oppure <http://usermanager.hostingactive.it>. A tal fine, il cliente si impegna a mantenere aggiornati i dati di contatto e-mail e telefonico tramite l'apposita sezione del pannello di amministrazione raggiungibile ai links di cui sopra.

7.6 Se non specificato diversamente, tutti i prezzi si intendono IVA INCLUSA, oppure, NON soggetti ad IVA ai quali verranno associati eventualmente altri oneri fiscali derivanti dall'esecuzione del contratto.

7.7 Qualora il pagamento di un servizio non pervenga anticipatamente tramite i metodi sopra indicati, il servizio in questione non verrà attivato né rinnovato. In caso di mancato pagamento da parte del Cliente, il (i) servizio (i) e/o dominio (i) posseduto (i) non saranno più fruibili ma rimarrà possibile per il cliente effettuare l'accesso ai propri dati per consentire operazioni di backup per circa 1 mese prima che tutti i dati vengano eliminati definitivamente dal sistema. Il cliente verrà, in ogni caso, avvisato con numerose notifiche sia via e-mail che tramite pannello di gestione.

7.8 I crediti eventualmente esistenti in favore del Cliente, eventuali rimborsi, a qualsiasi titolo, e non imputati ad alcun Servizio, per qualsiasi ragione, a discrezione di Over The Cloud, potrebbero essere assolti tramite creazione di un "fondo prepagato" che l'utente potrà utilizzare per richiedere ed acquistare/rinnovare ulteriori servizi erogati da Over The Cloud entro e non oltre il periodo di 12 (dodici) mesi dalla data del pagamento. I crediti eventualmente esistenti in favore del Cliente, a qualsiasi titolo, e non imputati ad alcun Servizio, per qualsiasi dovranno essere utilizzati da quest'ultimo per l'acquisto o il rinnovo di Servizi erogati da Over The Cloud entro e non oltre il periodo di 12 (dodici) mesi dalla data del pagamento.



7.9 Il metodo denominato “Rinnovo Automatico” permette il rinnovo anticipato dei servizi tramite addebito automatico su carta di credito, PayPal o Bonifico Bancario. Nel caso di Bonifico Bancario, il rinnovo verrà sempre e solo effettuato a partire dal momento del riconoscimento dell’accredito; per questo motivo, è sempre consigliabile rinnovare qualche giorno prima della scadenza onde evitare temporanei disservizi. Il servizio di rinnovo è attivabile, previa accettazione dei termini, al pagamento con carta di credito o PayPal di un qualsiasi ordine di rinnovo ed è necessario che contestualmente sia attivo il metodo di pagamento denominato “Pagamento veloce – Oneclick Payment”. Il metodo denominato “Pagamento veloce – Oneclick Payment” e come conseguenza anche il metodo denominato “Rinnovo automatico” prevedono entrambi il salvataggio in modo sicuro di tutti i dati di pagamento che verranno cifrati e gestiti direttamente dai canali di pagamento (CartaSì per le carte Visa/Mastercard ecc) e PayPal. Il Cliente con attivo anche uno dei metodi di pagamento sopra indicati si impegna a mantenere i dati della carta di pagamento sempre aggiornati.

7.10 In caso sia attivo il metodo di pagamento denominato “Rinnovo Automatico”, a partire dalla data di rinnovo automatico indicata sul pannello di controllo <http://usermanager.hostingactive.it> o <http://support.hostingactive.it> per ogni servizio, il sistema avvierà uno o più tentativi di addebito. Over The Cloud provvederà ad avvisare il Cliente ad ogni tentativo di addebito e del rispettivo esito.

7.11 In caso sia attivo il metodo di pagamento denominato “Rinnovo Automatico”, qualora il sistema verifichi impossibilità di addebito, Over The Cloud non provvederà all’attivazione o al rinnovo dei servizi coinvolti in forma automatica e non si assumerà alcuna responsabilità relativamente al mancato rinnovo e/o all’indisponibilità dei servizi coinvolti.

7.12 Non è possibile stabilire accordi differenti da quelli previsti dall’attuale contratto per la modalità di pagamento anticipato. Il cliente si impegna in qualsiasi caso al saldo delle fatture emesse in riferimento ai servizi, entro e non oltre 30 giorni dalla data riportata all’interno del documento contabile.

7.13 Over The Cloud si riserva, nel caso in cui i termini indicati nel punto precedente non fossero rispettati, di procedere all’addebito delle operazioni straordinarie di gestione derivanti dal ritardo per un importo fisso di euro 50.

## **8) Modifiche al Contratto**

8.1 Il presente contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra le parti relativamente allo stesso oggetto, e costituisce la manifestazione integrale degli accordi conclusi tra le parti su tale oggetto.

8.2 Qualora Over The Cloud modifichi le presenti Condizioni Generali, dette modifiche saranno comunicate al Cliente mediante e-mail o pubblicazione sul sito <http://www.hostingactive.it>, e/o <http://usermanager.hostingactive.it>. Le predette modifiche avranno effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con :

a) Comunicazione a mezzo PEC, indirizzata alla casella : [carlo.savino@pec.it](mailto:carlo.savino@pec.it)

b) Inoltro Fax al numero : +39 0825 1860039 (Opzione FAX)

c) Invio raccomandata a.r. indirizzata a : Over The Cloud di Carlo Savino, Via Provinciale, N.66, 83030, Manocalzati (AV).

In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate.





8.3 Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi erogati da Over The Cloud sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi Over The Cloud si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche ed economiche degli stessi e degli strumenti ad essi correlati e/o di variare le condizioni del Contratto ed il listino prezzi in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua presa visione, senza che ciò faccia scaturire obblighi di alcun genere per il Cliente.

8.4 Over The Cloud si riserva, a suo insindacabile giudizio, il diritto di modificare la funzionalità del proprio sistema, così come di modificarne la struttura. Over The Cloud non potrà essere ritenuta responsabile per qualsivoglia danno, diretto od indiretto derivante dalla attivazione e/o interruzione del servizio e di eventuali servizi aggiuntivi. Il Cliente verrà, in ogni caso, sempre informato, con varie tipologie di contatto, qualora risultai in programma un determinato intervento di manutenzione alla struttura.

#### **9) Sospensione, risoluzione, recesso e rimborsi**

9.1 In caso di mancato pagamento del canone il Fornitore potrà disporre della sospensione del servizio, che sarà riattivato solo ad avvenuto pagamento (previo pagamento di eventuali penali). In questo caso il Cliente non potrà usufruire del servizio fino alla sua ri-attivazione.

9.2 Il Cliente non potrà sollevare contestazioni di alcun tipo nel caso non avesse provveduto ad eseguire correttamente i pagamenti nei tempi e modi previsti dal contratto.

9.3 Il Fornitore si impegna a mantenere il solo servizio di hosting ri-attivabile per 30 giorni a partire dal termine ultimo previsto per il pagamento, trascorsi i quali, Over The Cloud si riserva il diritto di eliminare il servizio e i dati in esso contenuti senza darne ulteriore notifica al Cliente e senza possibilità alcuna di rivalsa da parte di quest'ultimo.

9.4 In caso di irregolarità nell'esecuzione delle presenti Condizioni Generali, il Fornitore si riserva il diritto di recedere dal presente contratto dandone notifica tramite e-mail, in qualsiasi momento e senza alcun obbligo di motivazione e con effetto anche immediato, purché si verifichi una grave inadempienza. Qualora non si verifichi una grave inadempienza, il Fornitore si riserva comunque il diritto di recedere dal presente contratto dandone notifica tramite mail con un preavviso minimo di 30 giorni.

9.5 Il servizio, secondo i termini di ricorrenza impostati, deve essere rinnovato prima della sua scadenza, pena la sospensione e successiva eliminazione del servizio stesso.

9.6 Il Cliente prende atto che il mancato rinnovo del servizio sarà da intendersi quale cessazione del servizio stesso e del contratto associato. Non sono previste disdette esplicite.

Qualsiasi reclamo o notifica di abusi del servizio potranno essere inoltrati tramite uno dei seguenti metodi :

- a) apposito sistema di ticketing raggiungibile al link : <http://usermanager.hostingactive.it> o <http://support.hostingactive.it>
- b) Inoltro all'e-mail : [reclami@hostingactive.it](mailto:reclami@hostingactive.it) oppure [abusi@hostingactive.it](mailto:abusi@hostingactive.it)
- c) Posta Elettronica Certificata all'indirizzo e-mail : [carlo.savino@pec.it](mailto:carlo.savino@pec.it)
- d) Raccomandata a.r. indirizzata a : Over The Cloud di Carlo Savino, Via Provinciale, N.68, Manocalzati (AV) – 83030 .



9.7 Il Cliente accetta che Over The Cloud ha facoltà di sospendere e/o interrompere, in ogni momento e senza preavviso, la fornitura del Servizio senza dovere alcuno nei confronti del Cliente:

- a) qualora Over The Cloud, a suo insindacabile giudizio, abbia motivo di ritenere che il Cliente abbia violato le disposizioni contenute nel presente contratto;
- b) in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura del servizio dipendenti da caso fortuito o forza maggiore nonché nel caso di modifiche e o manutenzioni non programmabili e/o prevedibili e tecnicamente indispensabili;
- c) in caso di guasti e malfunzionamenti delle macchine e dei software, siano essi di proprietà di Over The Cloud o dei suoi fornitori, o in caso di attività e/o inerzia di questi ultimi o a causa delle apparecchiature di proprietà del Cliente;
- d) qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;
- e) in caso di guasto e/o di malfunzionamento che comporti pericolo per la rete e/o per le persone;
- f) qualora il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, oppure che presentino delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare i Servizi e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone. Over The Cloud potrà inoltre richiedere al Cliente di effettuare le modifiche/sostituzioni della propria piattaforma che si rendessero necessarie per ragioni tecniche e/o operative. In caso di inerzia del Cliente, Over The Cloud provvederà ad addebitare al Cliente il costo della sostituzione o riparazione effettuata. Nel caso i sistemi Over The Cloud dovessero rilevare contenuto anomalo/non consentito sullo spazio web del Cliente, lo stesso, verrà invitato a mettere in sicurezza il proprio sistema apportando i necessari aggiornamenti alla propria struttura e/o eliminando eventuale malware presente. Nel caso il Cliente non dovesse ottemperare a tali verifiche, Over The Cloud potrebbe decidere insindacabilmente, a protezione dell'intera infrastruttura, di isolare il sistema infetto o a rischio.

9.8 Il rimborso può essere concesso nei casi in cui il servizio non sia attivabile o fruibile a causa di problemi tecnici comprovati da parte di Over The Cloud o uno dei suoi fornitori.

9.9 Il Cliente prende atto fin da ora che, per qualsiasi richiesta di rimborso presentata a Over The Cloud ed accolta dalla stessa, la somma riconosciuta non potrà mai ed in nessun caso essere superiore rispetto l'importo pagato dal Cliente in fase di attivazione o rinnovo del servizio interessato. L'importo del rimborso sarà inoltre calcolato detraendo il periodo di tempo già fruito dal Cliente, alla data della richiesta. La natura del rimborso, a discrezione di Over The Cloud, potrebbe tramutarsi eventualmente sotto forma di credito "su un fondo" intestato al Cliente, il quale, potrà utilizzarlo per effettuare nuovi acquisti. Si specifica inoltre che la richiesta dovrà necessariamente essere presentata in forma scritta e/o inviata tramite le varie forme di supporto previste come :

- a) Sistema Ticketing > <http://support.hostingactive.it>
- b) Form WEB > <http://supporto.overthecloud.it>
- c) Invio PEC > E-mail : [carlo.savino@pec.it](mailto:carlo.savino@pec.it)
- d) Contatto telefonico > Tel. +39 0825 18600 39.

9.10 Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora un servizio venga acquistato o rinnovato per un periodo di tempo superiore alla durata minima contrattuale, in caso di richiesta di dismissione anticipata, questi non potrà in nessun caso avanzare richiesta di riaccredito del canone non ancora fruito, fatto salvo comprovati inadempimenti contrattuali da parte del Fornitore.

9.11 Resta in ogni caso inteso che, con riferimento alle prestazioni di servizio, il diritto di recesso non potrà essere esercitato dal Cliente dopo la completa fornitura del servizio, come di seguito indicata, da parte di Over The Cloud qualora la fornitura stessa sia iniziata con l'espresso accordo del Cliente. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il Cliente prende atto che l'avvio di procedure di registrazione o di attivazione di ogni servizio acquistato



presso Over The Cloud e in merito a cui Over The Cloud ha proceduto ad effettuare la richiesta alle varie Authorities competenti e/o a fornitori di terze parti, equivalgono a 'completa fornitura del servizio' ai sensi dell'art. 59, co.1, lett. a) del D.Lgs 206/2005. Nello specifico, si fa presente che il Cliente non potrà in nessun caso richiedere il rimborso relativo al costo di registrazione/trasferimento del dominio richiesto a seguito del proprio ordine, in quanto, una volta effettuata tale operazione, non vi è consentita la rimozione o l'annullamento. Lo stesso principio vale nel caso in cui, il Cliente dovesse registrare un dominio errato. Anche in tale caso, dovrà sostenerne regolarmente il costo di registrazione/trasferimento senza possibilità di richiederne il rimborso per errata registrazione.

## **10) Clausola risolutiva espressa**

10.1 Il presente contratto si risolve di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c, qualora il Cliente:

- a) ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il rispetto delle procedure predisposte da Over The Cloud;
- b) sia stato in precedenza o sia inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Over The Cloud, anche per servizi diversi da quello oggetto del presente contratto;
- c) non provveda al pagamento del corrispettivo richiesto nei termini pattuiti;
- d) agisca o si presenti come agente di Over The Cloud;
- e) sia stato dichiarato insolvente oppure sia stato ammesso oppure sottoposto ad una procedura concorsuale;
- f) utilizzi i servizi in modo diverso rispetto a quanto comunicato a Over The Cloud o a come autorizzato da quest'ultima;
- g) violi le disposizioni contenute nel presente contratto.

## **11) Copyright e licenze**

11.1 Nel caso il Cliente utilizzi licenze fornite da terze parti prende atto e visione dei termini impegnandosi ad utilizzare i software secondo le modalità previste e indicate sui rispettivi siti, esclusivamente per proprio uso personale.

11.2 Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze.

11.3 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le licenze intercorrono fra il Cliente e il titolare dei diritti di copyright sulle stesse con esclusione di qualsiasi responsabilità di Over The Cloud di Carlo Savino.

## **12) Trattamento dei dati personali**

12.1 Il trattamento che intendiamo effettuare ha la finalità di concludere, gestire ed eseguire le richieste di contatto ovvero di fornitura dei servizi inoltrate dal Cliente; di organizzare, gestire ed eseguire le predette richieste di contatto nonché di fornitura dei servizi anche mediante comunicazione dei dati a terzi fornitori; di assolvere agli obblighi di legge o agli altri adempimenti richiesti dalle competenti Autorità.



12.2 Il trattamento sarà effettuato con le modalità informatizzato/manuale.

12.3 I dati raccolti saranno utilizzati da Over The Cloud di Carlo Savino per l'integrale e la corretta gestione della richiesta di contatto o esecuzione del contratto e saranno resi conoscibili a Terzi per la difesa dei diritti nonché in adempimento agli obblighi previsti dalla legge o dai regolamenti e su richiesta dalle competenti Autorità, ed il loro trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza tutelando la riservatezza e i diritti del Cliente e di terzi.

12.4 I dati personali del Cliente potranno essere utilizzati per richiedere al medesimo informazioni, anche telefoniche, relative alla qualità dei servizi offerti, ovvero relative all'eventuale disdetta/cessione dei medesimi nonché, con particolare riferimento al trattamento dei dati di traffico, per le finalità di commercializzazione dei servizi ai sensi di quanto previsto dall'Art. 123 del Codice.

12.5 Le coordinate di posta elettronica fornite dal Cliente nel contesto della vendita di un servizio o prodotto potranno essere utilizzate per l'invio di comunicazioni commerciali o promozionali di servizi o prodotti analoghi a quelli oggetto della vendita, come previsto dall'Art. 130, comma 4, del Codice. L'Interessato potrà in ogni momento rifiutare l'uso delle coordinate di posta elettronica per tale finalità nonché opporsi a tale trattamento.

12.6 Con la manifestazione espressa del proprio "consenso al ricevimento di comunicazioni pubblicitarie e promozionali", ai sensi dell'Art. 130 del Codice, il Cliente potrà ricevere comunicazioni commerciali su tutti i servizi Over The Cloud diversi da quelli dal medesimo acquistati che, in caso di diniego, non saranno inviate.

12.7 Informiamo ancora che la comunicazione dei dati è facoltativa, e che l'eventuale rifiuto al trattamento non ha alcuna conseguenza, ma potrebbe non consentire a Over The Cloud, di provvedere alla puntuale e corretta gestione della richiesta di contatto ovvero di fornitura del servizio inoltrata dal Cliente.

12.8 Il titolare del trattamento dei dati comunicati dal Cliente, ai fini della corretta esecuzione della richiesta di contatto o del contratto, è Over The Cloud di Carlo Savino, con sede in Via Provinciale, N. 66, 83030, Manocalzati (AV), salvo quanto previsto nell'apposita informativa rilasciata al Cliente in riferimento alla registrazione dei domini.it, la quale a norma dell'Art. 29 del Codice, potrà nominare uno o più Responsabili del trattamento che operino sotto la sua diretta autorità sulla base delle istruzioni ricevute.

12.9 L'Interessato potrà rivolgersi al Titolare del Trattamento per far valere i propri diritti, come previsto all'Art. 7 del Codice, il cui testo si riporta di seguito per esteso:

Art. 7: "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. Il Cliente ha diritto di ottenere l'indicazione:

a) dell'origine dei dati personali;

b) delle finalità e modalità del trattamento;

c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;

d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;



e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. Il Cliente ha diritto di ottenere:

a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;

b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. Il Cliente ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale”.

### **13) Legge applicabile e foro competente**

13.1 Il presente Contratto sarà interpretato e regolato secondo la legge italiana.

13.2 Qualsiasi controversia che dovesse sorgere relativamente all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto o che fosse comunque connessa ad esso, sarà devoluta in via esclusiva al Foro di Avellino (AV), salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il presente contratto in qualità di Consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta; in tal caso sarà esclusivamente competente il Foro del luogo dove il Cliente ha la propria residenza o domicilio, se ubicati sul territorio dello stato italiano. Anche ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., le parti dichiarano di avere avuto completa visione e lettura di ogni singolo articolo del contratto e di approvarne specificatamente le previsioni contrattuali di ciascuna clausola di seguito riportata:

2) Oggetto del Contratto; 3) Assistenza Tecnica e manutenzione; 4) Perfezionamento del Contratto; 5) Obblighi del fornitore; 6) Obblighi e diritti del Cliente; 7) Corrispettivi, modalità di pagamento; 8) Modifiche al Contratto; 9) Sospensione, risoluzione, recesso e rimborsi; 10) Clausola risolutiva espressa; 11) Copyright e licenze; 12) Trattamento dei dati personali.