

Novità: Questa versione aggiornata ha l'obiettivo di chiarire e semplificare i termini e migliorare la lettura del documento.

Cronologia: Per visualizzare la versione precedente di questo documento, [clicca qui](#).

DI CHE SI TRATTA?

Le presenti Condizioni Generali di Servizio ("**CG**") costituiscono, con i documenti cui fanno riferimento, un contratto ("**Contratto**") concluso tra OVH S.r.l., società di diritto italiano, con sede legale in Via Carlo Imbonati 18 - 20159 - Milano (MI) - Italia, e registrata a Milano con numero di iscrizione al Registro delle imprese MI - 1873458 (di seguito, "**OVHcloud**"), e qualsiasi persona fisica o giuridica, consumatore o impresa, di diritto pubblico o privato, che ordini o utilizzi i Servizi OVHcloud (di seguito, il "**Cliente**"). Le CG definiscono le condizioni di messa a disposizione e di utilizzo dei Servizi di OVHcloud nell'ambito del Contratto. OVHcloud e il Cliente sono indicati singolarmente come "**Parte**" e collettivamente come "**Parti**".

Il Contratto è costituito dai seguenti documenti, con ordine di priorità decrescente:

- Condizioni Particolari di Servizio ("**CP**")
- Contratto per il Trattamento dei Dati
- CG
- Condizioni di Prodotti Terzi
- Ordini
- Tutte le informazioni di cui il Cliente viene messo a conoscenza al momento dell'Ordine.

In caso di contrasto, prevale il documento di importanza superiore. Utilizzando e/o scaricando i Servizi, il Cliente accetta tutti i documenti contrattuali che costituiscono il Contratto. Il Contratto esprime l'intero accordo delle Parti relativamente all'oggetto e annulla e sostituisce tutti gli accordi o discussioni precedenti, così come tutti i documenti contrattuali del Cliente.

SOMMARIO

DI CHE SI TRATTA?.....	1
1. DEFINIZIONI.....	2
2. COME SI ORDINANO I SERVIZI?.....	3
3. SERVIZI.....	4
4. IMPEGNI DI OVHCLOUD E SLA.....	6
5. AGGIORNAMENTO DEI SERVIZI.....	7
6. CONTENUTI.....	8
7. GESTIONE DELL'UTILIZZO NON AUTORIZZATO DEI SERVIZI.....	9
8. MITIGAZIONE (PROTEZIONE CONTRO GLI ATTACCHI DOS E DDOS).....	9
9. ASSISTENZA.....	10
10. RESPONSABILITÀ.....	11
11. CONDIZIONI FINANZIARIE.....	13
12. DURATA, RINNOVO E DISATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	15
13. RISERVATEZZA.....	16
14. DISPOSIZIONI GENERALI.....	17

1. DEFINIZIONI

"Datacenter": sito fisico o sala informatica gestito da OVHcloud, che ospita l'insieme delle attrezzature informatiche necessarie al funzionamento di un sistema informativo e destinato alla fornitura dei Servizi.

"Ordine": sottoscrizione di Servizi da parte del Cliente. Il rinnovo dei Servizi è considerato come un nuovo Ordine.

"Account Cliente": account creato dal Cliente sul Sito Internet.

"Condizioni Particolari di Servizio" o "CP": i documenti che descrivono i Servizi, le loro condizioni di esecuzione e di utilizzo e le condizioni di Prodotti Terzi, se applicabili. Le CP sono pubblicate sul Sito Internet, oppure possono essere richieste all'Assistenza.

"Condizioni di Prodotti Terzi": condizioni contrattuali specifiche per l'utilizzo di Prodotti Terzi.

"Consumatore": cliente avente qualità di consumatore ai sensi del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (**"Codice del consumo"**).

"Contenuto": informazioni, dati, file, sistemi, software, applicazioni, siti Web e altri elementi riprodotti, ospitati, raccolti, salvati, trasmessi, diffusi, pubblicati e più generalmente utilizzati e/o gestiti dal Cliente e/o dagli Utenti nell'ambito dei Servizi.

"Controllo delle esportazioni": restrizioni derivanti dalle norme internazionali in materia, in particolare dal regolamento CE 428/2009 del Consiglio del 5 maggio 2009, che istituisce un regime comunitario di controllo delle esportazioni, del trasferimento, dell'intermediazione e del transito di prodotti a duplice uso, e dalle normative degli Stati Uniti, come EAR (*Export Administration Regulations*) e ITAR (*International Traffic In Arms Regulations*), nel caso in cui il Cliente commercializzi soluzioni, servizi o beni OVHcloud presso terze parti soggette alle normative degli Stati Uniti.

"Credito" o "Credito di servizio": somma versata da OVHcloud al Cliente se gli SLA non sono rispettati.

"Elementi OVHcloud": tutti gli elementi inclusi nei Servizi protetti da diritti di proprietà intellettuale come, ad esempio, software, documentazione e l'Infrastruttura.

"Spazio Cliente": la parte dell'Account Cliente che permette al Cliente di ordinare, amministrare e configurare i propri Servizi e di recuperare le fatture e i dati di consumo. Il Cliente vi accede tramite username e password corrispondente.

"Aggiornamento": qualsiasi arresto o modifica sostanziale di un Servizio, ad esempio aggiornamenti, nuove versioni, aggiunte, modifiche, revoche di funzionalità, di gamme, di opzioni, di prestazioni o la fine della commercializzazione di un Servizio da parte di OVHcloud. Le Aggiornamenti si applicano a tutti i clienti, futuri e/o attuali, dei Servizi interessati.

"Incidente": uno o più eventi che causano un'interruzione o un malfunzionamento dei Servizi del Cliente.

"Infrastruttura": l'insieme degli elementi fisici e virtuali che OVHcloud mette a disposizione del Cliente nell'ambito dei Servizi (in particolare rete, hardware e software).

"NIC/NIC-handle": uno o più numeri identificativi assegnati al Cliente da OVHcloud. Viene utilizzato per effettuare gli Ordini, per la fatturazione e la gestione tecnica dei Servizi.

"Periodo di Impegno": durata minima di utilizzo dei Servizi scelta dal Cliente al momento dell'Ordine. Il Periodo di Impegno è fisso e legato all'opzione tariffaria scelta dal Cliente.

"Prodotti Terzi": qualsiasi prodotto (sistema operativo, licenza, applicazione, firewall, componente hardware, ecc.) sviluppato, posseduto o fornito da un terzo che OVHcloud mette a disposizione del Cliente nell'ambito dei Servizi.

"Sanzioni internazionali": le leggi, i regolamenti, gli embarghi e le misure restrittive dell'Unione Europea, di uno dei suoi Stati membri, del Regno Unito, degli Stati Uniti d'America, dell'Organizzazione delle Nazioni Unite (comprese le autorità governative di tali Stati) e di qualsiasi altra autorità dotata di poteri sanzionatori, ivi incluse

eventuali sanzioni economiche o commerciali, i controlli all'esportazione o al commercio, la non proliferazione, la lotta al terrorismo e le leggi, i regolamenti, e simili regole e ed obblighi vigenti.

"Servizio": servizi forniti da OVHcloud nell'ambito del Contratto.

"Servizio Test": qualsiasi fase del processo di sviluppo del Servizio o di una funzionalità durante la quale il Cliente è autorizzato, prima della sua effettiva commercializzazione, a utilizzare un servizio di OVHcloud al fine di contribuire al suo miglioramento e di constatare eventuali malfunzionamenti.

"Sito Internet": sito Internet di OVHcloud accessibile all'URL <https://www.ovhcloud.com/it/>.

"SLA" o "Garanzia di livello di servizio": impegno assunto da OVHcloud nei confronti del Cliente su alcune prestazioni dei propri Servizi come indicato nelle Condizioni Particolari.

"Società Affiliate": società controllate da OVHcloud, che le controlla o con le quali è sotto il controllo comune di una terza entità, ad eccezione delle società con sede negli Stati Uniti d'America. Il concetto di controllo è da intendersi ai sensi della legge applicabile e può essere diretto o indiretto.

"Assistenza": servizio di OVHcloud dedicato all'assistenza del Cliente e alla gestione degli Incidenti sui Servizi.

"Utente": il Cliente e/o qualsiasi persona autorizzata dal Cliente ad accedere o a utilizzare i Servizi sotto la sua responsabilità, come dipendenti, consulenti o terzi.

2. COME SI ORDINANO I SERVIZI?

2.1. Account Cliente. Per ordinare dei Servizi, il Cliente deve disporre di un Account Cliente valido. Il Cliente crea il proprio Account Cliente sul Sito Internet fornendo le informazioni necessarie (identità, coordinate, e-mail, informazioni bancarie, ecc.). Il Cliente si impegna a garantire che tutte queste informazioni siano esatte e aggiornate per tutta la durata del Contratto. Se l'Account Cliente viene creato e utilizzato da una persona che agisce per conto del Cliente, questa persona dichiara e garantisce a OVHcloud di avere il potere e la capacità di farlo e di impegnarsi per il Cliente.

2.2. Verifica e attivazione dell'Account Cliente. Prima dell'attivazione dell'Account Cliente e in qualsiasi momento nel corso del Contratto, OVHcloud si riserva il diritto di verificare la correttezza delle informazioni fornite e di richiedere documenti giustificativi. OVHcloud potrà disattivare o rifiutarsi di attivare l'Account Cliente in caso di informazioni incomplete, errate o fraudolente.

2.3. Ordini. Quando l'Account Cliente è attivo, il Cliente può ordinare i Servizi dal Sito Internet, direttamente dallo Spazio Cliente OVHcloud o utilizzando, se possibile, le API messe a disposizione da OVHcloud. Il Cliente è l'unico responsabile della gestione del proprio Account Cliente e dei mezzi di autenticazione associati (come identificativi, password, ecc.). Tutti gli Ordini effettuati dall'Account Cliente sono considerati come effettuati dal Cliente. Questi Ordini equivalgono all'accettazione del Contratto da parte del Cliente. Le condizioni e i tempi di messa a disposizione dei Servizi variano a seconda del Servizio ordinato. Alcuni Servizi sono resi disponibili solo dopo che OVHcloud ha ricevuto il pagamento dal Cliente. È compito del Cliente assicurarsi che le condizioni di messa a disposizione dei Servizi ordinati siano conformi alle sue necessità.

2.4. Mezzi di autenticazione. Quando il Cliente crea il proprio Account Cliente, ottiene le prime credenziali di accesso. Per motivi di sicurezza, il Cliente deve modificare immediatamente la password nel rispetto dei criteri di sicurezza standard del settore. Per tutta la durata del Contratto, il Cliente è responsabile dell'impostazione e della gestione delle modalità di autenticazione (incluse le proprie credenziali di accesso e quelle degli Utenti) e di mantenerle riservate. In caso di perdita o divulgazione di un mezzo di autenticazione, il Cliente deve immediatamente: (a) effettuare le operazioni disponibili per proteggere il proprio Account Cliente e i propri Servizi (in particolare rinnovare i mezzi di autenticazione interessati); e (b) informare OVHcloud. **Attenzione!** Il Cliente è responsabile delle conseguenze dell'utilizzo fraudolento del proprio Account Cliente e dei propri Servizi tramite i propri mezzi di autenticazione.

2.5 Chiusura dell'Account Cliente. Il Cliente può richiedere la chiusura del proprio Account Cliente dallo Spazio Cliente aprendo un ticket presso l'Assistenza. La chiusura verrà effettuata una volta che tutti i Servizi associati all'Account Cliente saranno stati disattivati e pagati. In caso di mancato utilizzo di un Account Cliente per più di

ventiquattro (24) mesi, OVHcloud può procedere alla chiusura dell'Account Cliente. In questo caso, il Cliente viene avvisato tramite e-mail dell'inattività dell'Account Cliente ed è invitato a riconnettersi entro trenta (30) giorni per conservarlo. Se non dovesse farlo, l'Account Cliente verrà chiuso. Non sarà più possibile riattivarlo e tutti i dati ad esso associati saranno eliminati. OVHcloud conserverà esclusivamente le informazioni che deve conservare in base alla [Politica di utilizzo dei dati personali OVHcloud](#) per adempiere agli obblighi di legge e far valere i propri diritti.

3. SERVIZI

3.1. Informazioni relative ai Servizi. Le informazioni relative ai Servizi e alle loro caratteristiche sono disponibili sul Sito Internet e presso l'Assistenza. Esse possono includere (a) informazioni sulle diverse funzionalità, configurazioni, opzioni e gamme disponibili e (b) documentazione, guide tecniche o esempi di utilizzo dei Servizi che consentano una migliore comprensione e utilizzo dei Servizi. Le condizioni e le caratteristiche dei Servizi cambiano regolarmente ed è compito del Cliente prestare attenzione a queste modifiche, anche prima di un nuovo Ordine. Quando OVHcloud propone Servizi conformi a standard riconosciuti o a normative applicabili a determinate attività, OVHcloud indica le condizioni alle quali si conforma.

3.2. Proprietà Intellettuale. Diritti di utilizzo. I Servizi e gli Elementi OVHcloud sono e restano di proprietà esclusiva di OVHcloud o di terzi che hanno concesso a OVHcloud il diritto di utilizzarli nell'ambito del Contratto. OVHcloud concede al Cliente, a titolo non esclusivo, il diritto di utilizzare i Servizi e gli Elementi OVHcloud esclusivamente per le esigenze dell'attività del Cliente e unicamente nell'ambito di un loro utilizzo conforme. Questo diritto è concesso per la durata di sottoscrizione del Servizio in questione indicata nell'Ordine corrispondente. Il Cliente non è autorizzato a decompilare i software, i codici e gli algoritmi utilizzati nell'ambito dei Servizi (inclusi i Prodotti Terzi), in particolare a fini di reverse engineering, né a installarli su infrastrutture diverse da quelle fornite da OVHcloud nell'ambito dei Servizi. Il Cliente non è autorizzato a utilizzare i risultati ottenuti tramite i Servizi di intelligenza artificiale per scopi diversi da quelli previsti dal Contratto, in particolare per creare una soluzione concorrente.

3.3. Connessione. L'utilizzo dei Servizi richiede una connessione remota (Internet o rete privata), adattata e dimensionata all'utilizzo previsto dei Servizi. Il Cliente ne è responsabile e si fa carico delle spese connesse. La rete Internet presenta rischi tecnici (in particolare inaffidabilità delle linee di connessione, fluttuazioni della banda passante, interruzioni) e rischi di sicurezza fuori dal controllo di OVHcloud. OVHcloud non è responsabile di questi malfunzionamenti e delle loro conseguenze, in particolare quando comportano un'indisponibilità e/o una discontinuità dei Servizi.

3.4. Manutenzione. Salvo diversa indicazione, OVHcloud effettua la manutenzione delle Infrastrutture su cui si basano i Servizi e gli aggiornamenti e gli upgrade di versione dei sistemi operativi e dei software messi a disposizione del Cliente nell'ambito del Servizio.

3.5. Utilizzo conforme dei Servizi. Il Cliente si impegna a utilizzare i Servizi in conformità al Contratto e alle disposizioni di legge e normative applicabili ai Servizi e alle attività che il Cliente effettua con i Servizi nei paesi in cui sono situati i Datacenter da cui sono forniti i Servizi e in quelli in cui le attività sono effettuate, transitano o sono utilizzate. Il Cliente si impegna a utilizzare i Servizi nel rispetto delle limitazioni tecniche stabilite da OVHcloud per prevenire abusi nell'utilizzo. Il Cliente utilizzerà i Servizi in modo ragionevole e si asterrà da qualsiasi atto che possa compromettere la stabilità o la sicurezza delle Infrastrutture e dei sistemi di OVHcloud, o causare un peggioramento delle prestazioni dei servizi forniti agli altri clienti di OVHcloud. A tal proposito, per alcuni Servizi, OVHcloud può raccogliere metadati legati al loro utilizzo, come ad esempio i dati legati all'utilizzo del processore, della memoria o agli errori nei log. Qualsiasi utilizzo fraudolento o illegale dei Servizi, come l'invio di e-mail fraudolente o di messaggi indesiderati ("**SPAM**") dai Servizi, è espressamente vietato. Il Cliente si impegna a non utilizzare alcun processo di sblocco per scaricare in grande quantità Contenuti illeciti sui Servizi o a partire dai medesimi. Il Cliente si astiene dall'effettuare attività di intrusione o tentativi di intrusione utilizzando i Servizi senza preventivo consenso scritto di OVHcloud. In particolare, il mining di criptovalute, gli attacchi informatici di tipo denial of service, i bot di videogiochi, gli scambi di traffico (Hitleap, Jingling, ecc.) e il Black Hat

SEO (download, reupload di video sulle piattaforme di video online, ecc.) sono severamente vietati. In via eccezionale, il Cliente può utilizzare meccanismi di consenso come il **Proof of Stake** per verificare le transazioni effettuate su una blockchain, a condizione che tale utilizzo non sia abusivo, fraudolento e non metta in pericolo la stabilità o la sicurezza dei sistemi OVHcloud e non comporti un'usura prematura delle Infrastrutture su cui si basano i Servizi del Cliente, né un peggioramento delle performance dei Servizi forniti ai clienti.

3.6. Messa a disposizione dei Servizi ai Consumatori e ai non professionisti. OVHcloud si impegna a mettere i Servizi a disposizione del Cliente entro il termine previsto nell'Ordine oppure entro quindici (15) giorni dalla convalida dell'Ordine. Se non sono messi a disposizione entro il termine applicabile, il Cliente può richiedere l'annullamento dell'Ordine tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o creando un ticket nel proprio Spazio Cliente, precisando nell'oggetto del messaggio "Risoluzione per mancata messa a disposizione". OVHcloud rimborserà al Cliente le somme versate per questi Servizi entro quattordici (14) giorni dall'annullamento dell'Ordine.

3.7. Sospensione dei Servizi. OVHcloud si riserva il diritto di sospendere totalmente o in parte i Servizi nel caso in cui esista (a) un rischio accertato per la stabilità e/o la sicurezza dei sistemi e degli ambienti di OVHcloud, dei Servizi e/o dei Contenuti, (b) una richiesta da parte di un'autorità amministrativa o giudiziaria competente, (c) una notifica da parte di un terzo ai sensi dell'articolo 6 della Legge per la Fiducia nell'Economia Digitale ("**LCEN**"), (d) la violazione totale o parziale del Contratto, o (e) una manutenzione pianificata. Tale sospensione può avvenire immediatamente e senza preavviso in caso di urgenza, in particolare nelle ipotesi descritte alle lettere (a), (b) e (c) qui sopra, nonché in caso di utilizzo illecito o fraudolento dei Servizi, o di utilizzo effettuato in violazione dei diritti di terzi, e più in generale, di qualsiasi utilizzo che determinerebbe una potenziale responsabilità di OVHcloud. Nei limiti del possibile, e fatti salvi i casi di richieste giudiziarie e amministrative e di violazione del Contratto, OVHcloud tenterà di limitare l'impatto della sospensione sul funzionamento regolare dei Servizi. Queste sospensioni non esonerano il Cliente dall'obbligo di pagare la totalità degli importi dovuti a OVHcloud in virtù del Contratto, fatta salva la possibilità per il Cliente di far valere la responsabilità di OVHcloud alle condizioni dell'articolo "Responsabilità" qui di seguito, se queste sospensioni derivano da un inadempimento di OVHcloud dei suoi obblighi. Se la sospensione deriva da un inadempimento da parte del Cliente dei suoi obblighi, tale sospensione non pregiudica il diritto di OVHcloud di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 12.3 "Risoluzione per inadempienza" e di chiedere il risarcimento del danno subito. Salvo in caso di risoluzione o mancato rinnovo dei Servizi, le sospensioni dei Servizi non comportano la cancellazione dei dati del Cliente.

3.8. Prodotti Terzi I Servizi possono comportare l'utilizzo di Prodotti Terzi. Il Cliente utilizza i Prodotti Terzi sotto la sua piena responsabilità, nel rispetto delle disposizioni del Contratto, e si assicura che siano adatti alle sue esigenze e alle finalità per le quali sono utilizzati. Salvo impegni relativi alla proprietà intellettuale (Articolo 3.2) e impegni specifici che possono essere assunti nelle CP applicabili, OVHcloud non è responsabile dei Prodotti Terzi e non fornisce alcuna garanzia su di essi. Ad esempio, essi possono contenere errori tecnici, falle di sicurezza, incompatibilità o instabilità. Quando il Cliente installa sui Servizi licenze di Prodotti Terzi precedentemente acquistate indipendentemente da OVHcloud, OVHcloud trasmetterà all'editor di queste licenze l'identità del Cliente per garantire il rispetto delle Condizioni di Prodotti Terzi. I Prodotti Terzi sono soggetti alle Condizioni di Prodotti Terzi che possono cambiare in qualsiasi momento, incluse quelle indicate di seguito¹.

3.9. Test di intrusione. Il Cliente può effettuare operazioni di test di intrusione sui Servizi non condivisi (i "**Test di Intrusione**") alle condizioni previste qui di seguito. Questi Test di Intrusione possono essere effettuati dal Cliente o da un terzo da lui incaricato, che interviene sotto la responsabilità del Cliente. In tal caso, il Cliente deve assicurarsi che il terzo accetti e rispetti le condizioni di questo articolo e quelle dell'Articolo 13 (Riservatezza). Il

¹ Windows : https://storage.gra.cloud.ovh.net/v1/AUTH_325716a587c64897acbef9a4a4726e38/contracts/93af107-EULA_MCSFT_VPS_PCI-ALL-1.0.pdf

VMware: https://storage.gra.cloud.ovh.net/v1/AUTH_325716a587c64897acbef9a4a4726e38/contracts/3a078a1-EULA_VMware-FR-1.0.pdf

Veeam : <https://www.veeam.com/eula.html>

cPanel: <https://cpanel.net/noc-agreements/>

Cliente deve ottenere l'autorizzazione degli Utenti del perimetro interessato dal Test di Intrusione e informarli del suo potenziale impatto (in particolare indisponibilità del Servizio e perdita di dati). Il Cliente è l'unico responsabile delle conseguenze dei Test di Intrusione sui Servizi e sui Contenuti. I Test di Intrusione devono riguardare esclusivamente i Servizi utilizzati dal Cliente e non devono: (a) riguardare elementi e Infrastrutture diversi da quelli utilizzati esclusivamente dal Cliente (in particolare le Infrastrutture, le reti e i servizi condivisi di OVHcloud); (b) turbare il buon funzionamento dei Servizi, delle Infrastrutture e delle reti di OVHcloud o avere un qualsiasi impatto sui Servizi forniti ad altri clienti. Le misure di sicurezza sui Servizi rimangono attive e possono comportare l'indisponibilità dei Servizi. Al termine di un Test di Intrusione, dovrà essere trasmesso a OVHcloud un report di audit scritto (i) su sua richiesta o (ii) se il Test di Intrusione ha rilevato difetti o vulnerabilità. Tutte le informazioni divulgate o raccolte nell'ambito del Test di Intrusione (compreso il report di audit) e riguardanti OVHcloud sono considerate riservate ai sensi dell'Articolo 13 (Riservatezza).

3.10. Servizi Test. OVHcloud si riserva il diritto di proporre servizi o nuove funzionalità sotto forma di Servizi Test. Al Cliente può essere richiesto di inviare feedback sull'utilizzo del Servizio Test. Gli SLA indicati nelle CP non sono applicabili ai Servizi Test. Il Cliente comprende le implicazioni e i rischi associati all'utilizzo di un Servizio Test e si impegna a gestire tutti i rischi (instabilità, malfunzionamenti, indisponibilità, perdita o alterazione dei dati, ecc.) che ne derivano. A tal proposito, OVHcloud ricorda al Cliente che è fortemente sconsigliato salvare sul Servizio Test Contenuti di importanza vitale o essenziali per la sua attività. Il Cliente si impegna a non salvare Contenuti che includono dati personali sul Servizio Test. La commercializzazione e la continuità del Servizio Test al termine della fase di Test non sono garantite da OVHcloud. OVHcloud si riserva il diritto di sospendere o disattivare il servizio Test in qualsiasi momento e senza alcun indennizzo a favore del Cliente. OVHcloud può limitare o sospendere il Servizio Test, senza preavviso né alcun indennizzo, se risulta che il Cliente utilizza i Servizi che gli sono forniti per un'attività non conforme al Contratto o alle finalità del test effettuato nell'ambito del Servizio Test. Al termine del Servizio Test, indipendentemente dalla causa, OVHcloud procederà alla cancellazione di tutti i Contenuti salvati dal Cliente sul Servizio Test.

3.11. Subappalto. In applicazione dell'Allegato "Trattamento dei dati personali", OVHcloud è autorizzata a subappaltare totalmente o in parte i Servizi alle proprie Società Affiliate. OVHcloud può liberamente ricorrere, nell'ambito dell'esecuzione del Contratto, a fornitori terzi, senza doverne informare il Cliente o richiederne il previo consenso. Tuttavia, salvo disposizione contraria delle Condizioni Particolari in vigore o consenso specifico del Cliente, nessun servizio che preveda l'accesso ai Contenuti salvati dal Cliente nell'ambito dei Servizi viene esternalizzato al di fuori di OVHcloud e delle sue Società Affiliate. OVHcloud resta responsabile dei subappaltatori di cui si avvale durante l'esecuzione del Contratto.

4. IMPEGNI DI OVHcloud E SLA

4.1. Impegni di OVHcloud. OVHcloud si impegna a prestare la dovuta cura e diligenza per la fornitura dei Servizi, secondo le caratteristiche, le modalità e gli SLA previsti dal Contratto. OVHcloud è soggetta a un'obbligazione generale di mezzi. In via eccezionale, OVHcloud è soggetta a un'obbligazione di risultato per quanto riguarda gli SLA.

4.2. SLA. Per alcuni Servizi, OVHcloud prevede degli SLA, i cui dettagli sono riportati nelle CP applicabili. Quando questi SLA non sono rispettati, il Cliente può usufruire dei Crediti di servizio indicati nelle CP. Per beneficiarne, il Cliente deve (i) comunicare l'Incidente e fornire tutte le informazioni utili alla diagnosi e all'intervento da parte di OVHcloud, (ii) collaborare con OVHcloud al ripristino del Servizio, (iii) restare sempre disponibile per rispondere a qualsiasi richiesta di informazioni aggiuntive e procedere ai test e alle verifiche necessari, (iv) se necessario, consentire l'accesso allo Spazio Cliente a OVHcloud e (v) formulare la richiesta di applicazione dei Crediti di servizio dallo Spazio Cliente entro e non oltre trenta (30) giorni dalla segnalazione dell'Incidente da parte di OVHcloud. Se OVHcloud segnala un Incidente che le è imputabile, completa la diagnostica e lavora al ripristino della disponibilità in collaborazione con il Cliente.

4.3. Crediti di servizio. I Crediti di servizio sono descritti in dettaglio nelle CP. In nessun caso potranno essere rimborsati al Cliente in forma monetaria e il loro importo totale cumulativo mensile non potrà superare il prezzo

mensile dei Servizi pagati dal Cliente per i Servizi interessati. Nessun Credito di servizio sarà concesso se il Cliente non ha provveduto al pagamento di tutte le fatture dovute per i Servizi. Qualora uno stesso evento comporti il mancato rispetto di più SLA, i Crediti non sono cumulabili. In questo caso, verrà applicato il Credito più favorevole al Cliente. I Crediti di servizio costituiscono un indennizzo forfettario dell'insieme dei danni risultanti dal mancato rispetto da parte di OVHcloud degli SLA in questione. A tal proposito, il Cliente rinuncia a qualsiasi ulteriore richiesta, reclamo e/o azione.

Il Cliente non avrà diritto ai Crediti di servizio, qualora la violazione degli SLA derivi in tutto o in parte da:

- (i) eventi o fattori che sfuggono al controllo di OVHcloud quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, cause di forza maggiore, atti di terzi, problemi di connessione a Internet, malfunzionamento della rete Internet, malfunzionamento o uso improprio di hardware, software, applicazioni, modifiche effettuate dal Cliente ai Servizi che incidono sulla capacità di OVHcloud di gestire o ripristinare i Servizi e altri elementi sotto il controllo del Cliente (in particolare i software applicativi eseguiti sui Servizi);
- (ii) un inadempimento da parte del Cliente degli obblighi a suo carico nell'ambito del presente Contratto (in particolare, mancata collaborazione alla risoluzione dell'Incidente);
- (iii) l'uso improprio o inappropriato dei Servizi da parte del Cliente e/o dei suoi Utenti (in particolare l'uso improprio dello Spazio Cliente, ecc.);
- (iv) una manutenzione programmata;
- (v) un'interruzione verificatasi alle condizioni previste dalle CG (in particolare una sospensione dei Servizi da parte di OVHcloud ai sensi dell'Articolo 3.7);
- vi) hacking o pirateria informatica.

In questi casi, e ad eccezione del punto (iv), OVHcloud si riserva il diritto di addebitare al Cliente l'intervento effettuato per ristabilire la disponibilità. Questo aspetto è regolamentato da un preventivo sottoposto ad accettazione da parte del Cliente. Le cause dell'Indisponibilità e il riscontro dei casi di esclusione di cui sopra sono stabiliti da OVHcloud con qualsiasi mezzo, anche sulla base degli elementi del sistema informativo di OVHcloud (come ad esempio la verifica dei dati di connessione) che, per accordo espresso, sono ammissibili.

5. AGGIORNAMENTO DEI SERVIZI

5.1. Ciclo di vita. Per rispondere al meglio alle richieste del mercato, OVHcloud aggiorna regolarmente il proprio catalogo di Servizi. I Servizi seguono un ciclo di vita composto dai seguenti passaggi indicativi:

“Disponibilità Generale”: si tratta della data in cui il Servizio, una nuova versione o una nuova gamma del Servizio sono messi a disposizione in uno o più Datacenter (esclusi i Servizi Test).

- **“Fine della Commercializzazione”:** si tratta della data in cui viene interrotta la commercializzazione del Servizio, di una versione o di una gamma del Servizio. Il Cliente non può più ordinare un nuovo Servizio, opzioni, servizi aggiuntivi o nuovi Servizi in questa versione o in questa gamma.

- **“Fine dell'Assistenza”:** data in cui il Servizio, o una versione o gamma del Servizio, non usufruisce più dell'assistenza di OVHcloud. Gli SLA e i Crediti associati non sono più applicabili e gli aggiornamenti e gli upgrade di versione non sono più forniti.

- **“Fine della Vita”:** data in cui il termina il Servizio, o una versione o gamma del Servizio.

5.2. Modifica dei Servizi ordinati. Nell'ambito dell'aggiornamento, OVHcloud può modificare i Servizi in qualsiasi momento. OVHcloud informa il Cliente di qualsiasi aggiornamento che potrebbe danneggiare i Servizi e di qualsiasi ritiro o cessazione definitiva dei Servizi. Queste informazioni sono comunicate almeno trenta (30) giorni prima della data effettiva di attuazione dell'aggiornamento, via e-mail e/o tramite lo Spazio Cliente. Il Cliente può disdire il Servizio interessato entro trenta (30) giorni o quattro (4) mesi per i Consumatori, a partire dalla ricezione di questa informazione. Senza alcuna azione da parte sua entro questo termine, questa aggiornamento si considera accettata dal Cliente.

In via eccezionale, alcune Modifiche potrebbero avere effetto immediato nei seguenti casi:

(a) Aggiornamento urgenti rese necessarie in caso di rischi di sicurezza o sviluppi legislativi;

(b) modifiche di Prodotti Terzi.

In caso di arresto definitivo del Servizio, questo verrà automaticamente disattivato alla scadenza del periodo di preavviso comunicato da OVHcloud. OVHcloud rimborserà l'eventuale importo pagato in eccesso in base al pro rata. A partire dalla data effettiva della disattivazione del Servizio interessato, il Cliente non vi avrà più accesso.

6. CONTENUTI

6.1 Proprietà dei Contenuti. I Contenuti sono di proprietà del Cliente, degli Utenti o dei terzi che gli hanno concesso il diritto di utilizzarli.

6.2 Gestione dei Contenuti.

6.2.1 Liceità dei Contenuti e del loro utilizzo. Il Cliente deve utilizzare Contenuti leciti nell'ambito dei Servizi, in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili. A questo proposito, il Cliente deve ottenere a proprie spese le autorizzazioni, licenze e diritti di utilizzo dei Contenuti. Sono vietati:

Qualsiasi utilizzo di Contenuti illeciti (ad esempio diffusione, pubblicazione, storage o trasmissione di Contenuti a carattere pedopornografico, apologetici o incitanti alla commissione di crimini contro l'umanità, atti di terrorismo, pedofilia, antisemitismo, razzismo o altri, o di Contenuti che incitano all'odio nei confronti di persone sulla base del loro sesso, la loro religione, il loro orientamento o la loro identità sessuale o disabilità).

Qualsiasi utilizzo illecito o improprio dei Contenuti (ad esempio, l'uso fraudolento dei Contenuti o l'uso dei Contenuti in violazione di diritti di terzi quali diritti della personalità, diritti d'autore, brevetti o marchi o altri diritti di proprietà intellettuale).

6.2.2 Controllo dei Contenuti. OVHcloud non esercita alcun controllo preventivo sui Contenuti e non ha contezza di questi ultimi. Non interviene nella gestione dei Contenuti e non effettua alcuna operazione di convalida o aggiornamento dei Contenuti. Il Cliente conosce e ha il potere di controllo sui Contenuti. Solo il Cliente è a conoscenza del tipo di Contenuti (sensibili, pubblici, confidenziali, ecc.), della presenza di dati personali e di che tipo, e della criticità del Contenuto (importanza vitale, dati di test, dati di produzione, ecc.).

6.2.3 Gestione e conservazione dei Contenuti autorizzati. Il Cliente è l'unico responsabile dei Contenuti nell'ambito del Servizio, inclusi l'utilizzo, la gestione e l'aggiornamento di tali Contenuti.

6.2.4. Disattivazione dei Servizi.

L'utilizzo di Contenuti inappropriati o non autorizzati nell'ambito dei Servizi costituisce una grave violazione che può giustificare la disattivazione da parte di OVHcloud dei Servizi interessati o la risoluzione del Contratto ai sensi dell'Articolo 7.

6.3 Backup e crittografia dei Contenuti.

Il Cliente è responsabile di crittografare, salvare e proteggere i Contenuti da:

- (i) i rischi di perdita o danneggiamento, tramite l'adozione di misure adeguate per assicurare che siano salvati su supporti fisici distinti, geograficamente distanti e situati al di fuori dei Servizi;
- (ii) rischi di divulgazione, attuando misure per assicurarne la cifratura e per proteggersi dagli attacchi informatici.

Il Cliente è quindi l'unico responsabile della realizzazione e della gestione di un piano di business continuity e/o di un disaster recovery plan e, più in generale, di tutte le misure tecniche e organizzative atte a consentirgli di proseguire la sua attività in caso di indisponibilità dei Servizi, di perdita o di deterioramento dei Contenuti.

6.4 Recupero dei Contenuti. Il Cliente è responsabile del recupero dei Contenuti. OVHcloud non mette a disposizione dei clienti alcun mezzo specifico per recuperare i Contenuti, anche prima della scadenza o della disattivazione del Servizio. Quando il Cliente disattiva un Servizio o quando il Servizio giunge al termine, il Cliente deve adottare le misure necessarie per recuperare i Contenuti prima della loro cancellazione automatica. OVHcloud può tuttavia, su richiesta del Cliente, comunicargli informazioni tecniche riservate relative al Servizio per facilitare le operazioni di reversibilità dei Servizi e di recupero dei Contenuti. Questa prestazione di assistenza è a pagamento e vincolata alla firma di un accordo di riservatezza specifico. Questo servizio non include operazioni di restituzione, recupero e migrazione dei Contenuti.

6.5 Eliminazione dei Contenuti. Salvo disposizione contraria delle CP applicabili, l'eliminazione automatica e irreversibile di tutti i Contenuti, inclusi gli eventuali backup, avviene quando:

- (a) i Servizi cessano, indipendentemente dalla causa;
- (b) vengono effettuate alcune operazioni di aggiornamento e reinstallazione dei Servizi.

Prima della data di scadenza o di disattivazione dei Servizi e prima di procedere a operazioni di eliminazione, aggiornamento o reinstallazione dei Servizi, è compito del Cliente effettuare, sotto la sua esclusiva responsabilità, tutte le operazioni (come backup, trasferimento verso una soluzione terza, ecc.) necessarie alla conservazione dei Contenuti. OVHcloud si impegna, in seguito all'arresto dei Servizi, a non conservare alcuna copia dei Contenuti del Cliente, salvo (i) accordo contrario tra le Parti, (ii) disposizione contraria delle CP applicabili o (iii) se si tratta di dati che OVHcloud deve conservare secondo la normativa in vigore, dei dati di cui all'allegato "Trattamento dei dati personali" e dei dati necessari alla difesa dei propri diritti.

7. GESTIONE DELL'UTILIZZO NON AUTORIZZATO DEI SERVIZI

7.1 Casi di e-mail fraudolente e indesiderate. OVHcloud utilizza strumenti automatici che verificano il traffico emesso dai Servizi quando è destinato a una porta 25 (corrispondente ai server SMTP) su Internet. Gli strumenti automatici (i) non filtrano le e-mail, (ii) non intercettano le e-mail, (iii) non contrassegnano le e-mail (le e-mail non sono "taggate"), (iv) non modificano le e-mail e (v) non salvano le e-mail. Gli strumenti automatici controllano le e-mail con un ritardo di alcuni secondi, in parallelo al traffico, per non compromettere le prestazioni del Servizio. Grazie ai controlli regolari, gli strumenti automatici generano delle statistiche. Se OVHcloud sospetta che dai Servizi vengano inviate email fraudolente o indesiderate, può sospendere l'invio di email dal Servizio interessato bloccando la porta SMTP del server. A seguito di una sospensione, il Cliente deve verificare l'utilizzo del Servizio e la sicurezza del suo ambiente per porre rimedio alla situazione in modo permanente. Dopo la prima sospensione, il Cliente può richiedere la riattivazione della funzionalità di invio di email dallo Spazio Cliente. A partire dalla terza sospensione, OVHcloud può rifiutare la riattivazione della funzionalità di invio di email fino alla fine del Servizio. OVHcloud non conserva alcuna copia delle email emesse dalla porta SMTP del Servizio anche se contrassegnate come spam.

7.2 Uso non autorizzato. Il Cliente deve adottare le misure necessarie per far cessare qualsiasi utilizzo non autorizzato dei Servizi.

7.3 Sospensione e disattivazione. OVHcloud può sospendere o disattivare i Servizi interessati o il Contratto per inadempienza grave in caso di utilizzo non autorizzato dei Servizi da parte del Cliente o di un Utente.

8. MITIGAZIONE (PROTEZIONE CONTRO GLI ATTACCHI DOS E DDOS)

OVHcloud fornisce una funzionalità software di protezione dei Servizi di tipo Infrastructure contro gli attacchi informatici massivi di tipo Denial of Service (**DoS**) e Distributed Denial of Service (**Ddos**). Questo tipo di attacco consiste nel rendere i servizi indisponibili per gli utenti legittimi, inviando numerose richieste al servizio al fine di saturarne le capacità. Il Cliente è informato che un attacco di questo tipo può comportare l'indisponibilità dei Servizi o il loro deterioramento, anche quando la protezione è attivata. Questa protezione proposta è una funzionalità software che monitora il traffico proveniente da Internet (reti esterne alla rete OVHcloud) e destinato ai Servizi di tipo Infrastructure. Se il software rileva traffico che considera illegittimo, questo viene bloccato a monte dei Servizi, per limitare gli effetti dell'attacco ed evitare di saturarne le capacità, permettendo ai Servizi di elaborare le richieste degli utenti legittimi. La protezione viene attivata a partire dal momento della rilevazione da parte dello strumento di controllo software dell'attacco per una durata indeterminata. Si disattiva automaticamente nel momento in cui lo strumento non rileva più traffico illegittimo destinato ai Servizi. Fino all'attivazione della protezione, i Servizi oggetto dell'attacco lo sopportano integralmente. La funzionalità di protezione è complessa a causa della natura di tali attacchi.

Questa protezione è parziale e:

- a) agisce solo contro gli attacchi sopra menzionati e non contro altri tipi di attacchi (ad esempio attacchi SQL injection, Bruteforce, sfruttamento di falle di sicurezza, ecc.);
- b) è attivata solo se l'attacco viene rilevato, e non è garantito che ciò si verifichi;

- c) limita l'impatto di un attacco di questo tipo quando viene attivata, ma non garantisce né l'assenza di impatto sui Servizi (una parte delle richieste dannose può raggiungere i Servizi) né l'accessibilità dei Servizi;
- d) dipende dalla configurazione e dalla gestione dei Servizi del Cliente, incluse le misure di sicurezza applicate sui Servizi.

Se l'attacco informatico è di natura tale da compromettere l'integrità delle Infrastrutture o gli altri Clienti di OVHcloud nonostante l'attivazione della protezione, OVHcloud rafforzerà le misure di protezione. Questo rafforzamento può comportare un deterioramento dei Servizi o comprometterne la disponibilità.

9. ASSISTENZA

9.1. In cosa consiste l'Assistenza? Il team di Assistenza è responsabile della gestione degli Incidenti rilevati nell'ambito dei Servizi e fornisce al Cliente, su richiesta, informazioni relative alle condizioni e caratteristiche dei Servizi. Fatti salvi gli altri livelli di Assistenza disponibili indicati all'articolo 9.4 qui di seguito, l'Assistenza è inclusa nel prezzo dei Servizi. I Prodotti Terzi non sono presi in carico dall'Assistenza. L'Assistenza viene fornita in italiano e in inglese e le informazioni relative ai Servizi sono fornite esclusivamente durante l'orario di lavoro. Il funzionamento delle Infrastrutture è monitorato 365 giorni l'anno, 24/7. Per assicurare la continuità della gestione degli Incidenti, OVHcloud si riserva la possibilità di affidare a una Società Affiliata una parte dell'Assistenza alle condizioni previste all'articolo 3.11 "Subappalto".

9.2. Utilizzo dell'Assistenza. Il Cliente può consultare le risorse e le informazioni disponibili sul Sito Internet (guide utenti, esempi di utilizzo, documentazione, ecc.) e nello Spazio Cliente (reporting, monitoring, ecc.) prima di prendere contatto con l'Assistenza. Le modalità di contatto e di intervento dell'Assistenza sono definite nelle CP e sul Sito Internet. Il Cliente può seguire lo status e la cronologia delle sue richieste e delle segnalazioni di Incidente dallo Spazio Cliente. Il Cliente si impegna a non ricorrere abusivamente all'Assistenza Premium. Il Cliente si astiene dal (i) contattare l'Assistenza per servizi o prodotti che non abbia sottoscritto direttamente con OVHcloud, o (ii) mettere in contatto i team di Assistenza con i propri clienti o qualsiasi altra terza parte esterna al Contratto. OVHcloud si riserva il diritto di rifiutare di prendere in carico le richieste che non rispettano il Contratto e di risolverlo immediatamente. Il Cliente si impegna ad adottare una condotta adeguata, cordiale e rispettosa, nei suoi rapporti con l'Assistenza. OVHcloud si riserva il diritto di non rispondere più alle richieste del Cliente e di risolvere immediatamente il Contratto in caso di comportamento ingiurioso, oltraggioso o svilente. Questi comportamenti potranno essere oggetto di azioni legali nei confronti del Cliente. OVHcloud potrà utilizzare qualsiasi prova che ritenga utile e adeguata (estratti di comunicazioni con il Cliente, screenshot, e-mail, registrazioni di telecomunicazioni, ecc...).

9.3. Gestione degli Incidenti. In caso di malfunzionamento dei Servizi, il Cliente effettua in primo luogo i test tecnici raccomandati sul Sito Internet. Se questi test non permettono di risolvere l'Incidente, il Cliente lo dichiara all'Assistenza, comunicando tutte le informazioni per permettere la corretta esecuzione della diagnostica. Se viene segnalato un Incidente, l'Assistenza indaga sulla sua causa e ne esegue la diagnostica. Il Cliente si impegna a rendersi sempre disponibile a collaborare con OVHcloud alla diagnostica e alla risoluzione dell'Incidente, fornendo eventuali informazioni aggiuntive richieste ed eseguendo tutti i test e le verifiche necessari. Per gestire gli Incidenti, il Cliente autorizza espressamente OVHcloud e le Società Affiliate a connettersi ai suoi Servizi, a livello hardware e software, e ad effettuare tutte le operazioni necessarie alla gestione dell'Incidente. Questa operazione può richiedere l'intervento del Cliente. OVHcloud si impegna a tenere informato il Cliente sullo stato di avanzamento delle operazioni. OVHcloud esegue la diagnostica con qualsiasi mezzo. OVHcloud non fornisce alcuna garanzia in merito alle tempistiche di intervento e di risoluzione degli Incidenti nell'ambito dell'Assistenza. Se OVHcloud rileva che i Servizi sono disponibili e in buono stato di funzionamento, che l'esistenza dell'Incidente non può essere confermata o che l'Incidente non è di sua responsabilità, OVHcloud ne informa il Cliente. In questo caso, il tempo impiegato da OVHcloud per effettuare la diagnosi e assistere il Cliente può essere addebitato a titolo di prestazioni complementari su base forfettaria alla tariffa consultabile sul Sito Internet e ribadita al momento della segnalazione dell'Incidente. OVHcloud si riserva il diritto di rifiutare di prendere in carico gli Incidenti se il Cliente utilizza il Servizio in violazione del Contratto o delle leggi o dei regolamenti in vigore.

9.4. Altri livelli di Assistenza. Oltre all'Assistenza descritta sopra, OVHcloud propone altri livelli di Assistenza che permettono al Cliente di usufruire di prestazioni e garanzie di livello di servizio superiori. Questi livelli di Assistenza sono descritti nelle CP e nella documentazione corrispondente, disponibili sul Sito Internet o su richiesta all'Assistenza.

9.10. Reclami per i Consumatori. Qualsiasi reclamo relativo ai Servizi può essere indirizzato:

- In primo luogo a OVH – Servizio Nazionale Consumatori – Via Carlo Imbonati 18 – 20159 – Milano (MI) – Italia. OVHcloud mette a disposizione del Consumatore un modulo di reclamo nello Spazio Cliente. Il Cliente ha la possibilità di contattare l'assistenza clienti telefonicamente dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì.

- Qualora il Consumatore non fosse soddisfatto della procedura interna amichevole di reclamo, può accedere al seguente link al sito web della Commissione Europea: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Questo link è fornito come richiesto dal Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio, a scopo puramente informativo. OVHcloud non è obbligata a partecipare alla risoluzione delle controversie online.

10. RESPONSABILITÀ

10.1. Capacità. Ciascuna delle Parti dichiara e garantisce di possedere l'autorità e la capacità necessarie alla conclusione del Contratto e all'adempimento dei propri obblighi.

10.2. Responsabilità di OVHcloud. OVHcloud (INCLUDE LE SOCIETÀ AFFILIATE E GLI EVENTUALI SUBAPPALTATORI) PUÒ ESSERE RITENUTA RESPONSABILE SOLO IN CASO DI COLPA O NEGLIGENZA COMPROVATE CHE ABBIANO CAUSATO UN DANNO DIRETTO AL CLIENTE, AD ESCLUSIONE DI QUALSIASI DANNO INDIRETTO DI QUALSIASI NATURA, E SECONDO LE LIMITAZIONI E LE ESCLUSIONI PREVISTE QUI DI SEGUITO.

10.3. Limitazioni di responsabilità. LA RESPONSABILITÀ COMPLESSIVADI OVHcloud (INCLUDE LE SOCIETÀ AFFILIATE ED EVENTUALI SUBAPPALTATORI) PER UN PERIODO DI DODICI (12) MESI CONSECUTIVI E PER ORDINE, PER TUTTI GLI ILLECITI E I DANNI, NON POTRÀ SUPERARE (I) LA SOMMA CORRISPONDENTE AL CINQUANTA PER CENTO (50%) DELL'IMPORTO TOTALE PAGATO DAL CLIENTE NEL PERIODO CONSIDERATO PER L'ORDINE O GLI ORDINI INTERESSATI DALLA VIOLAZIONE O (II) IL DANNO DIRETTO SUBITO DAL CLIENTE SE INFERIORE. QUESTO IMPORTO COSTITUISCE IL LIMITE MASSIMO GLOBALE DI RESPONSABILITÀ DI OVHcloud E DELLE SOCIETÀ AFFILIATE NEI CONFRONTI DEL CLIENTE. TUTTAVIA, TALE LIMITAZIONE NON SI APPLICA (I) IN CASO DI MORTE O LESIONI PERSONALI, (II) IN CASO DI DOLO O COLPA GRAVE (III) NÉ ALLE GARANZIE DI CUI ALL'ARTICOLO 10.7 (GARANZIE).

10.4. Eccezioni. OVHcloud non è responsabile:

- i) di qualsiasi atto od omissione di terzi al di fuori del ragionevole controllo di OVHcloud;
- ii) di danni indiretti, comprese le perdite di ordini, di profitti, di clienti o di gestione, i danni all'immagine;
- iii) i danni derivanti dalla perdita o alterazione di tutto o parte del Contenuto;
- iv) della restituzione dei dati e quindi dei danni legati alla perdita o all'alterazione totale o parziale dei Contenuti dal momento che OVHcloud è responsabile della sola disponibilità degli spazi di storage o di backup in conformità, se del caso, ai livelli di servizio (SLA) concordati;
- v) di Contenuti illeciti utilizzati dal Cliente e/o dai suoi Utenti nell'ambito dei Servizi;
- vi) della perdita, della divulgazione o dell'utilizzo fraudolento o illecito dei mezzi di autenticazione per accedere all'Account Cliente o ai Servizi;
- vii) dell'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente o di un Utente in modo non conforme al Contratto o alla documentazione tecnica;
- viii) del deterioramento dei sistemi, delle applicazioni e degli altri elementi installati dal Cliente o dai suoi Utenti sull'Infrastruttura;
- ix) dell'inadeguatezza dei Servizi alle esigenze del Cliente, in particolare per quanto riguarda la sensibilità dei Contenuti;
- x) di incidenti di sicurezza legati all'utilizzo di Internet da parte del Cliente e/o dei suoi Utenti, in particolare in caso di perdita, alterazione, distruzione, divulgazione o accesso non autorizzato a dati o informazioni del Cliente su o da Internet;
- xi) della sospensione temporanea o definitiva dei Servizi effettuata ai sensi dell'Articolo 3.7.

10.5. Le disposizioni dell'Articolo 10 ripartiscono i rischi tra OVHcloud e il Cliente. Il prezzo dei Servizi tiene conto di questa ripartizione e delle limitazioni di responsabilità.

10.6. Responsabilità del Cliente Il Cliente si assume tutti i rischi associati alle proprie attività ed è l'unico responsabile dell'utilizzo dei Servizi in conformità al Contratto, anche quando i Servizi messi a sua disposizione sono utilizzati da o per conto di terzi, in particolare degli Utenti. Se il Cliente utilizza i Servizi per conto di terzi o autorizza terzi a utilizzare i Servizi, si impegna, prima dell'utilizzo, a comunicare loro e far accettare le condizioni contrattuali di OVHcloud e dei Prodotti Terzi applicabili a tali Servizi in vigore. Il Cliente garantisce a OVHcloud il rispetto di queste condizioni.

Il Cliente è responsabile di:

- a) consultare la documentazione e le gamme, le opzioni e le configurazioni disponibili sul Sito Internet per selezionare quelle che ritiene più adatte;
- b) verificare la corrispondenza tra le proprie esigenze tecniche e operative (o quelle del terzo per conto del quale i Servizi saranno utilizzati) e i Servizi;
- c) garantire che l'uso previsto del Servizio e dei Prodotti Terzi sia conforme alle leggi applicabili alle attività svolte nell'ambito dell'utilizzo del Servizio e dei Prodotti Terzi, ivi incluse quelle sul Controllo delle esportazioni e/o specifiche della propria attività.

I Servizi non costituiscono una garanzia di continuità di servizi, di protezione e di conservazione dei dati del Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile, in particolare in caso di hosting di Contenuti e/o dati sensibili e/o necessari alla continuità dell'attività, del backup dei propri dati, dell'installazione e della gestione di un Business Continuity Plan e/o di un Disaster Recovery Plan e più in generale, di qualsiasi misura tecnica e organizzativa che permetta al Cliente di proseguire la sua attività nell'ipotesi di un grave malfunzionamento dei Servizi che potrebbe compromettere la continuità dell'attività, la disponibilità e l'integrità dei Contenuti e dei dati. La sottoscrizione di un servizio di backup non esonera il Cliente dalla responsabilità di attuare tali piani.

Il Cliente dichiara di possedere le competenze e le conoscenze tecniche necessarie e di aver preso visione delle caratteristiche dei Servizi prima di utilizzarli.

Il Cliente è responsabile (a) dei Contenuti, (b) della loro gestione e utilizzo (in particolare il loro controllo, convalida, aggiornamento, eliminazione, backup e di qualsiasi misura idonea a proteggerlo dalle perdite e dalle alterazioni dei Contenuti), compreso quando essi appartengono a terzi o sono utilizzati o gestiti da o per conto di terzi, e (c) del rispetto delle leggi e dei regolamenti in vigore.

Se il Cliente utilizza i Servizi nell'ambito di un'attività professionale, o quando agisce per conto di terzi, si impegna a sottoscrivere e mantenere, per tutta la durata del Contratto, un'assicurazione di responsabilità civile che copra tutti i danni che possono essergli imputati presso una compagnia assicurativa notoriamente solvibile.

10.7. Garanzie. Il Cliente garantisce OVHcloud contro tutte le conseguenze, in particolare tutte le richieste o azioni legali provenienti da terzi, derivanti da (a) l'utilizzo di Contenuti illeciti nell'ambito dei Servizi, (b) l'utilizzo dei Servizi fraudolento o non conforme alle leggi e ai regolamenti in vigore, (c) l'utilizzo dei Servizi e dei Prodotti Terzi in violazione dei diritti di terzi (inclusi i diritti di proprietà intellettuale di terzi), (d) l'inadeguatezza dei Servizi selezionati alle proprie esigenze o ai bisogni di terzi, (e) la perdita o l'utilizzo non autorizzato o fraudolento dei mezzi di autenticazione degli Utenti e (f) la perdita dei dati di terzi. Il Cliente interverrà nell'ambito di qualsiasi richiesta, reclamo e/o azione di terzi che riguardi i Contenuti e/o le disposizioni del Contratto, comprese le autorità amministrative e giudiziarie.

Pertanto, il Cliente terrà OVHcloud manlevata e indenne da tutti i danni risultanti e si farà carico di tutte le spese ragionevoli di giudizio (onorari ragionevoli di avvocati, ufficiali giudiziari, ecc.), nonché dei danni e degli interessi liquidati in favore di terzi in forza di transazione o decisione giudiziaria emessa nei confronti di OVHcloud. Il Cliente non accetterà alcuna transazione che ponga fine un reclamo o un'azione senza il preventivo consenso scritto di OVHcloud.

Il Cliente è l'unico responsabile del rapporto che intrattiene con i terzi, in particolare con gli Utenti, e garantisce OVHcloud contro qualsiasi richiesta, reclamo e/o azione di terzi in relazione con i Servizi. Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto a OVHcloud, non appena possibile, tutte le richieste, i reclami e/o le azioni di terzi

relativamente ai Servizi, precisando lo scopo della richiesta e qualsiasi informazione utile affinché OVHcloud possa comunicare al Cliente gli elementi utili in suo possesso.

Se il reclamo o l'azione derivano da un'inadempienza di OVHcloud, il Cliente potrà invocare la responsabilità di OVHcloud alle condizioni previste all'Articolo 10 "Responsabilità".

10.8. Forza Maggiore. Nessuna Parte sarà responsabile dell'inadempimento dei propri obblighi - salvo quello di pagare il prezzo dei Servizi - se tale inadempimento deriva direttamente o indirettamente da cause di Forza Maggiore. Per " Forza Maggiore" si intende un evento il cui verificarsi è al di fuori del ragionevole controllo della Parte interessata, inclusi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo) i seguenti: scioperi, compreso quello del personale di uno dei loro subappaltatori, atti vandalici, di guerra o di minaccia di guerra, sabotaggio, atti terroristici, incendi, epidemie, terremoti, inondazioni, esplosioni e interruzioni di energia elettrica al di fuori del controllo della Parte interessata. La Parte che è stata oggetto di un impedimento deve (i) compiere ragionevoli sforzi commerciali per limitare gli effetti dell'evento; (ii) continuare ad adempiere agli obblighi che non sono interessati dall'evento; (iii) informare per iscritto l'altra Parte quanto prima dell'esistenza, delle circostanze, dell'impatto sui Servizi e della durata prevista di tale evento o dei suoi effetti; e (iv) tenere regolarmente informata l'altra Parte dell'evolversi della situazione dopo l'informazione iniziale.

Se la causa di forza maggiore si protrae per una durata superiore a trenta (30) giorni consecutivi, ciascuna Parte potrà disattivare i Servizi interessati.

11. CONDIZIONI FINANZIARIE

11.1. Tariffe applicate ai Servizi. I prezzi dei Servizi ordinati sono quelli in vigore sul Sito Web al momento dell'Ordine. Se non diversamente specificato, le tariffe sono indicate in euro. In via eccezionale, le Parti possono concordare il prezzo dei Servizi tramite un preventivo OVHcloud, che costituirà l'Ordine una volta firmato dal Cliente. Quando i prezzi sono indicati al netto delle imposte (in particolare nel caso di Servizi destinati ai professionisti), l'IVA e tutte le altre imposte applicabili ai Servizi (ad esclusione delle tasse e delle imposte sui redditi di OVHcloud) si aggiungono al prezzo dei Servizi e sono dovute senza che ciò possa essere considerato una variazione di prezzo. Salvo nel caso di tariffe speciali, il prezzo dei Servizi include il costo di acquisizione delle licenze e dei diritti di utilizzo degli strumenti, dei software e dei sistemi operativi utilizzati da OVHcloud e/o messi a disposizione del Cliente da OVHcloud nell'ambito dei Servizi. È compito del Cliente acquistare e pagare le licenze e i diritti di utilizzo necessari all'utilizzo dei Contenuti. Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo dei prezzi dei Servizi, il Cliente può fare riferimento al Sito Internet e alle CP applicabili. L'intervento di un esperto o la fornitura di report riguardanti i Servizi sono addebitati in aggiunta alle tariffe in vigore.

11.2. Modifica delle tariffe. OVHcloud può modificare le tariffe dei Servizi in qualsiasi momento. Le modifiche tariffarie si applicano immediatamente a tutti i nuovi Ordini. Per i Servizi in uso sottoscritti senza Periodo di Impegno contrattuale e gli aumenti del costo dei Prodotti Terzi, dell'elettricità e dei componenti elettronici, il prezzo può essere modificato da OVHcloud dopo aver informato il Cliente via e-mail almeno trenta (30) giorni prima che la modifica diventi effettiva. In questo caso, il Cliente disporrà, a partire da questa comunicazione, di un termine di trenta (30) giorni solari, o di quattro (4) mesi per i Consumatori, per disattivare i Servizi e i Prodotti Terzi interessati senza penali, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o tramite il modulo di disattivazione disponibile nello Spazio Cliente. Trascorso questo termine, i nuovi prezzi saranno applicati al Cliente. Tale diritto di disattivazione non è applicabile in caso di aumento di prezzo dovuto a circostanze imprevedibili come previsto dall'articolo 1467 del Codice Civile, fermo restando che in tal caso le Parti dovranno negoziare in buona fede un nuovo prezzo.

11.3. Fatturazione I Servizi sono addebitati in base al consumo e agli Ordini del Cliente registrati da OVHcloud nel suo sistema informativo. La periodicità (mensile, annuale o altro) e i tempi di fatturazione (al momento dell'Ordine o alla scadenza del periodo) variano da un Servizio all'altro. Le condizioni di fatturazione sono definite sul Sito Internet e nelle CP dei Servizi interessati. Il Cliente accetta che le fatture gli siano inviate in formato digitale tramite e-mail e/o caricate nel suo Spazio Cliente e che siano disponibili per dodici (12) mesi dalla relativa emissione. È compito del Cliente conservarne una copia ai sensi della normativa in vigore.

11.4. Pagamento. Le fatture sono pagabili al momento della ricezione. Il Cliente deve selezionare un metodo di pagamento tra quelli accettati da OVHcloud e pubblicati sul Sito Internet. Per i Servizi con pagamento posticipato, OVHcloud potrà fatturarli prima della fine del mese solare in corso, se i Servizi consumati nel corso del mese raggiungono un importo totale significativo. È responsabilità del Cliente pagare l'importo totale delle proprie fatture, il che implica la registrazione di un metodo di pagamento valido nel proprio Account Cliente e la disponibilità dei fondi necessari al pagamento dei Servizi per tutta la durata del Contratto. Per i Servizi fatturabili a consumo, ogni unità di lavoro avviata viene fatturata ed è dovuta per intero, anche se non è interamente utilizzata. Il Cliente deve pagare il prezzo dei Servizi integralmente. In caso di mancato utilizzo, utilizzo parziale, sospensione o interruzione dell'utilizzo dei Servizi prima della fine del periodo di utilizzo sottoscritto nell'Ordine, non sarà previsto alcun rimborso. Di conseguenza, e senza che ciò rechi pregiudizio ai diritti dei Consumatori:

(i) nel caso di un pagamento a forfait o per abbonamento (mensile, annuale o altro), l'importo totale dei Servizi resterà integralmente dovuto e sarà addebitato al Cliente fino alla fine del periodo interessato; e

(ii) in caso di Servizi sottoscritti con Periodo di Impegno, l'importo totale dei Servizi resterà integralmente dovuto e sarà addebitato al Cliente fino alla fine del Periodo di Impegno.

In deroga a quanto precede, il Cliente sarà rimborsato nel caso in cui i Servizi non gli siano stati consegnati.

11.5. Addebito bancario. Il Cliente ha la possibilità di pagare tramite addebito automatico sul conto bancario registrato nello Spazio Cliente, previa accettazione da parte di OVHcloud. Fornendo un mandato per addebito firmato, il Cliente autorizza OVHcloud ad addebitare sul proprio conto bancario l'importo dell'Ordine, nel caso di uno o più ordini di addebito effettuati entro tre (3) giorni dalla data di emissione della fattura. Il Cliente garantisce di essere il titolare legittimo del conto bancario registrato sullo Spazio Cliente. Il Cliente si impegna a segnalare immediatamente qualsiasi modifica delle proprie coordinate bancarie a OVHcloud e a rinnovare il mandato di addebito quando necessario. I mandati per addebito diretto cessano in assenza di ordine di addebito per un periodo superiore a tre (3) anni.

11.6. Mancato pagamento e ritardo nel pagamento. In caso di mancato o ritardato pagamento, anche parziale, il Cliente sarà tenuto a pagare gli interessi di mora dovuti dal giorno successivo alla data di scadenza del pagamento e OVHcloud avrà il diritto di addebitare gli interessi di mora al tasso applicabile ai sensi del D.Lgs. n. 231/2002 e del D.Lgs. n. 192/2012, maturati su base giornaliera dalla data di scadenza fino alla data del pagamento effettivo. Inoltre, in caso di inadempimento o ritardo nel pagamento (anche parziale) delle somme dovute dal Cliente ai sensi del Contratto che persista per più di quindici (15) giorni dopo la notifica dell'inadempimento o del ritardo nel pagamento inviata al Cliente via e-mail, e senza che sia necessaria alcuna ulteriore notifica o comunicazione formale da parte di OVHcloud, (a) il Cliente dovrà corrispondere immediatamente a OVHcloud tutte le somme ancora dovute ai sensi del Contratto, indipendentemente dai relativi termini di pagamento, e (b) OVHcloud avrà il diritto di sospendere immediatamente e senza preavviso tutti o parte dei Servizi del Cliente (compresi quelli pagati), di rifiutare qualsiasi nuovo Ordine o rinnovo dei Servizi al Cliente e di risolvere in tutto o in parte il Contratto. In caso di mancato o ritardato pagamento, i Clienti commerciali saranno tenuti a pagare una quota fissa di recupero di quaranta (40) Euro, fatto salvo il diritto di OVHcloud di richiedere, previa presentazione di documenti giustificativi, un risarcimento supplementare nei casi in cui le spese di recupero siano superiori all'importo di tale quota fissa.

11.7. Contestazione. Qualsiasi contestazione relativa alle fatture deve essere notificata al Servizio Clienti di OVHcloud, tramite lo Spazio Cliente, entro tre (3) mesi dalla data di emissione della fattura. In caso contrario, il Cliente è tenuto a pagare le fatture non pagate alle condizioni previste dal Contratto. In caso di mancata fatturazione del Servizio fornito al Cliente conformemente alle condizioni di fatturazione previste per tale Servizio, OVHcloud è autorizzata a emettere le fatture in un secondo momento, purché ciò avvenga entro i termini previsti dalle norme vigenti in materia di prescrizione.

12. DURATA, RINNOVO E DISATTIVAZIONE DEI SERVIZI

12.1. Durata dei Servizi. Il Contratto rimane in vigore finché il Cliente utilizza i Servizi o finché è in corso un Ordine. La durata iniziale dei Servizi è specificata nell'Ordine e può prevedere un Periodo di Impegno. Il Cliente informerà OVHcloud della sua decisione di non rinnovare i Servizi nello Spazio Cliente tramite la funzione "Disattiva" o contattando l'Assistenza. Per dare effetto alla richiesta di non rinnovare i Servizi, può essere necessaria una conferma da parte del Cliente.

12.2. Rinnovo dei Servizi. Le condizioni di rinnovo dei Servizi sono definite negli Ordini o nelle Condizioni Particolari di ogni Servizio. I rinnovi avvengono in modo automatico ("**Auto-renew**") o previo pagamento.

12.2.1. Rinnovo automatico tramite Auto-renew. La funzione Auto-renew è attiva di default per alcuni Servizi. In caso di Auto-renew, spetta al Cliente selezionare, nel suo Spazio Cliente, la modalità di rinnovo scelta, in particolare la durata iniziale applicabile. Il Cliente può modificare la durata dei periodi di rinnovo futuri almeno ventiquattro (24) ore prima della fine del periodo iniziale o del periodo di rinnovo in corso. Qualora il periodo iniziale iniziasse nel corso del mese, il ciclo di rinnovo del Servizio viene allineato con il ciclo solare al momento del primo rinnovo affinché i periodi di rinnovo successivi comincino il 1° giorno del mese. Se il Cliente non desidera che il Servizio venga rinnovato automaticamente, deve disattivare la funzione di Auto-renew nel proprio Spazio Cliente seguendo le seguenti modalità: (a) per i Servizi con ciclo di rinnovo mensile, prima del diciannovesimo (19°) giorno del mese alle 23:00 al più tardi; (b) per i Servizi con ciclo di rinnovo non mensile (trimestrale, semestrale, annuale, ecc.), prima del diciannovesimo (19°) giorno del mese precedente la data di rinnovo, al più tardi alle 23:00. Se l'Auto-renew è disattivata alle condizioni sopra indicate, il Servizio in questione potrà essere disattivato ed eliminato da OVHcloud al termine del periodo iniziale o del periodo di rinnovo in corso, a meno che il Cliente non riattivi la funzione di Auto-renew almeno ventiquattro (24) ore prima della data di scadenza dei Servizi o paghi i Servizi per il periodo di rinnovo successivo.

12.2.2. Rinnovo previo pagamento. I rinnovi soggetti a pagamento anticipato saranno automaticamente rifiutati in caso di mancato pagamento o di pagamento irregolare (in particolare importo errato, pagamento incompleto, o senza le credenziali richieste, o effettuato con un mezzo o una procedura non accettata da OVHcloud).

12.2.3. Mancato rinnovo in caso di fine della vita o della commercializzazione dei Servizi. OVHcloud potrà interrompere qualsiasi rinnovo con un ragionevole preavviso, anche nel caso in cui i Servizi sono giunti alla fine del loro ciclo di vita o non sono più commercializzati da OVHcloud.

12.3. Risoluzione per inadempimento. In caso di inadempimento di una delle Parti (la "**Parte Inadempiente**") ai suoi obblighi, in particolare in caso di inosservanza dell'articolo 3 "Servizi", dell'articolo 6 "Contenuti" e/o dell'articolo 11 "Condizioni Finanziarie" delle CG, al quale la Parte Inadempiente non pone rimedio dopo sette (7) giorni dal ricevimento di una raccomandata con avviso di ricevimento che specifichi gli inadempimenti, l'altra Parte potrà disattivare i Servizi e gli Ordini interessati. La disattivazione sarà comunicata alla Parte Inadempiente tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Tuttavia, in caso di utilizzo doloso, illecito o fraudolento dei Servizi, o di utilizzo in violazione dei diritti di terzi, OVHcloud può, di diritto, disattivare i Servizi in questione o il Contratto nella sua interezza, tramite e-mail e senza previa comunicazione formale. Ciò non pregiudica il diritto di OVHcloud di sospendere o interrompere i Servizi alle condizioni previste dal Contratto, in particolare in caso di mancato rispetto delle disposizioni del Contratto. La risoluzione per inadempimento non pregiudica il risarcimento di eventuali danni e interessi che possono essere richiesti alla Parte Inadempiente.

12.4. Diritto di recesso per i Consumatori. Il Consumatore gode di un diritto di recesso previsto dalla legge. Egli può esercitare tale diritto entro quattordici (14) giorni a decorrere dal giorno successivo al suo Ordine, senza dover giustificare motivi né pagare penali, salvo se del caso, spese di reso dei prodotti. Questo diritto di recesso deve essere esercitato prima della scadenza del termine di quattordici (14) giorni, o dallo Spazio Cliente tramite il modulo previsto a tal fine, o completando e inviando a OVHcloud tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, il modulo di recesso riprodotto di seguito o qualsiasi altra dichiarazione che esprima chiaramente la propria volontà di recesso.

Modulo di recesso

Destinatario OVHcloud Via Carlo Imbonati 18 – 20159 – Milano, Italy:

Con la presente io/noi (*) notifico/notifichiamo il recesso dal mio/nostro (*) contratto di vendita relativo ai seguenti beni/servizi (*)

Ordinato il (*)/ricevuto il (*):

Nome del/dei consumatore(i):

Indirizzo del/dei consumatore(i):

Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea):

Data:

(*) Cancellare la dicitura inutile.”

Il diritto di recesso, quando legittimamente esercitato, consente al Cliente di ottenere il rimborso dei beni e dei Servizi oggetto dell'esercizio di tale diritto, fatta salva l'eventuale riduzione che OVHcloud potrà applicare per riflettere il valore dei Servizi effettivamente ricevuti dal Cliente al momento dell'esercizio del diritto di recesso.

Il Cliente non può esercitare il diritto di recesso per i Servizi che sono stati interamente eseguiti prima della fine del periodo di recesso o per i beni e i Servizi fabbricati secondo le specifiche del consumatore o chiaramente personalizzati. Per questo motivo, il Cliente viene informato durante l'Ordine e invitato a rinunciare al suo diritto di recesso.

13. RISERVATEZZA

13.1. Impegni. Ciascuna Parte si impegna, per quanto riguarda le informazioni riservate dell'altra Parte che le sono comunicate o alle quali ha accesso in virtù del Contratto: (a) a utilizzare tali informazioni riservate esclusivamente ai fini dell'esecuzione del Contratto, (b) a mantenere la riservatezza di tali informazioni con lo stesso grado di cura che avrebbe se si trattasse delle proprie informazioni riservate e (c) a concedere l'accesso a tali informazioni riservate solo a quelle dei suoi collaboratori e delle Società Affiliate che hanno necessità di conoscerle considerata la loro funzione, e a condizione che tali destinatari siano preventivamente informati del carattere riservato delle informazioni e che siano vincolati da un impegno di riservatezza almeno equivalente al presente impegno. Ciascuna delle Parti può comunicare informazioni riservate dell'altra Parte ai propri consulenti se fanno parte di una professione regolamentata soggetta al segreto professionale (ad esempio avvocati, contabili o revisori). Ciascuna Parte si astiene dal divulgare ad altre persone informazioni riservate dell'altra Parte senza il previo consenso scritto dell'altra Parte e si impegna a garantire il rispetto della riservatezza di tali informazioni da parte di tutte le persone alle quali le informazioni sono divulgate. Si considerano informazioni riservate le condizioni del Contratto e tutte le informazioni comunicate tra le Parti o alle quali le Parti hanno accesso nell'ambito dell'esecuzione del Contratto, indipendentemente dalla forma e dalla natura di tali informazioni (incluse informazioni finanziarie e di marketing, segreti commerciali, know-how, informazioni relative alla sicurezza e alle condizioni di utilizzo dei Servizi). Affinché un'informazione sia considerata riservata, non è necessario che il suo carattere riservato sia menzionato sul documento o altro supporto contenente tale informazione, o che sia precisato al momento della divulgazione dell'informazione. Ciascuna delle Parti si impegna a rispettare i propri obblighi di riservatezza per tutta la durata del Contratto e per un periodo di due (2) anni a decorrere dalla sua scadenza, indipendentemente dalla causa.

13.2. Eccezioni. Gli impegni di riservatezza non si applicano alle informazioni per cui la parte ricevente può dimostrare che (a) era legittimamente a conoscenza di esse senza essere tenuta a mantenerle riservate, prima che l'altra parte gliel comunicasse o vi desse accesso, (b) le informazioni sono di pubblico dominio senza che la Parte ricevente (o le persone di cui è responsabile) abbia violato l'obbligo di riservatezza, (c) le informazioni sono state comunicate a terzi in modo legittimo e con il permesso di divulgarle, (d) sono il risultato di sviluppi realizzati dalla Parte ricevente e/o dai suoi collaboratori, indipendentemente dal Contratto, o (e) la divulgazione delle informazioni è stata autorizzata dall'altra Parte. OVHcloud potrà condividere informazioni sul volume di consumo del Cliente con il partner che ha indirizzato il Cliente a OVHcloud. Ciascuna Parte può divulgare informazioni riservate ricevute dall'altra parte per difendere i propri diritti in relazione ad azioni legali nei confronti dell'altra Parte. In tal caso le informazioni saranno conservate per il tempo legale necessario all'amministrazione della

prova e potranno essere divulgate solo alle persone che hanno bisogno di conoscerle nell'ambito dell'azione o del procedimento in questione (magistrati, consulenti, ecc.), le quali sono soggette al segreto professionale o, in mancanza di esso, sono vincolate da un accordo di riservatezza. Ciascuna Parte può inoltre divulgare informazioni riservate ricevute dall'altra Parte su richiesta di un'autorità amministrativa o giudiziaria competente, a condizione che ne informi in anticipo l'altra Parte, fatte salve eventuali disposizioni di legge o ingiunzioni contrarie, e divulgare solo le informazioni riservate strettamente necessarie per conformarsi a tale richiesta.

14. DISPOSIZIONI GENERALI

14.1. Legge applicabile e foro competente. Il Contratto è regolato dalla legge italiana. Le Parti si adoperano per risolvere in via amichevole le eventuali controversie che dovessero insorgere tra di loro. La Parte più diligente comunica all'altra parte l'esistenza e i motivi della controversia mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In mancanza di accordo amichevole trascorso un periodo di trenta (30) giorni da tale comunicazione, le Parti convengono espressamente di devolvere la controversia alle autorità giurisdizionali italiane, anche in caso di pluralità di convenuti, di chiamata in causa di terzi in garanzia o di procedimenti sommari. Per i Consumatori, in caso di controversia con il Cliente, è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o di domicilio del convenuto.

14.2. Sanzioni internazionali e Controllo delle esportazioni.

Il Cliente si impegna a rispettare in qualsiasi momento le Sanzioni internazionali e le normative in materia di Controllo delle esportazioni.

Il Cliente garantisce che:

- a) non è designato, oggetto o sottoposto a Sanzione internazionale;
- b) non è detenuto o controllato e non agisce per conto o a nome di una persona fisica o giuridica designata, cui si applica o soggetta a una Sanzione internazionale;
- c) i Servizi non saranno utilizzati, venduti, esportati, deviati o trasferiti in alcun modo a persone o entità situate in paesi o regioni soggetti a Sanzioni internazionali o a embargo commerciali. Lo stesso vale per qualsiasi governo di paesi o regioni, o per qualsiasi persona o entità altrimenti soggetta alle Sanzioni internazionali, direttamente o indirettamente coinvolta in atti terroristici, o in relazione con armi di distruzione di massa o applicazioni missilistiche;
- d) non utilizza, tratta, vende, fornisce, trasferisce, esporta, né negozia l'uso, la vendita, la fornitura, il trasferimento o l'esportazione di beni, servizi, software o tecnologie soggetti a Sanzioni internazionali o a restrizioni nell'ambito del Controllo delle esportazioni.

Il Cliente deve informare immediatamente OVHcloud se uno di questi elementi cessa di essere esatto.

OVHcloud non è tenuta ad adempiere agli obblighi derivanti dal Contratto se ciò contravviene alle norme applicabili o la espone al rischio di azioni coercitive, misure punitive, restrittive o sfavorevoli ai sensi delle Sanzioni internazionali o del Controllo delle esportazioni. OVHcloud potrà inoltre, a sua discrezione, recedere del tutto o in parte dal Contratto, informando il Cliente per iscritto.

14.3. Divisibilità. Se una clausola del Contratto è dichiarata nulla in applicazione di una legge, di un regolamento o di una decisione giudiziaria definitiva, tale clausola sarà considerata non scritta, senza che ciò pregiudichi la validità delle altre clausole del Contratto. In tal caso, le Parti dovranno, per quanto possibile, sostituire la clausola annullata con un'altra corrispondente allo spirito e all'oggetto del Contratto.

14.4. Effetto nei confronti di terzi. OVHcloud non assume impegni nei confronti di terzi, inclusi gli Utenti. Il Cliente è l'unica Parte che ha una relazione contrattuale con gli Utenti ed è responsabile delle relazioni che mantiene con loro.

14.5. Titoli. I titoli degli articoli hanno il solo scopo di facilitare i riferimenti, senza alcun valore contrattuale o significato particolare.

14.6. Non rinuncia. Il fatto che OVHcloud non si avvalga in un determinato momento di una disposizione del Contratto e/o tolleri un inadempimento del Cliente al Contratto non può essere interpretato come una rinuncia da parte di OVHcloud ad avvalersi successivamente di tale disposizione.

14.7. Modifiche al Contratto. OVHcloud può modificare il Contratto in qualsiasi momento e di pieno diritto. Le modifiche verranno applicate immediatamente a tutti i nuovi Ordini. Per quanto riguarda i Servizi in uso, il Cliente viene informato tramite e-mail o tramite il suo Spazio Cliente di qualsiasi modifica del Contratto in vigore. Le modifiche entreranno in vigore trenta (30) giorni dopo l'invio della comunicazione. Tuttavia, le modifiche delle Condizioni di Prodotti Terzi e le modifiche dovute alla necessità di conformarsi a disposizioni di legge o regolamentari possono verificarsi immediatamente dato che OVHcloud non le controlla. In caso di nuove condizioni sfavorevoli per il Cliente, quest'ultimo può disattivare i Servizi interessati tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o utilizzando l'apposito modulo disponibile nello Spazio Cliente, entro un termine massimo di trenta (30) giorni o di quattro (4) mesi per i Consumatori, a partire dall'entrata in vigore delle nuove condizioni.

14.8. Indipendenza. Il Contratto non conferisce a una Parte il diritto di rappresentare l'altra per qualsiasi scopo e non ha lo scopo né l'effetto di creare una società di fatto, un'impresa comune, una joint venture o un'altra forma di gruppo di imprese comuni o di associazione. Ciascuna Parte resta pienamente indipendente, responsabile della gestione dei propri affari e responsabile dell'insieme dei suoi atti ed è pienamente responsabile di tutti i rischi connessi alla sua attività.

14.9. Cessione del Contratto. Nessuna delle Parti può cedere il Contratto, anche solo parzialmente, senza il previo consenso scritto dell'altra Parte. In via eccezionale, OVHcloud può cedere il Contratto, o una parte di esso, a una delle Società Affiliate.

14.10. Comunicazioni. Per qualsiasi scambio di informazioni via e-mail, la data e l'ora del server di OVHcloud faranno fede tra le Parti. Queste informazioni saranno conservate da OVHcloud per tutta la durata dei rapporti contrattuali e per i tre (3) anni successivi. Fatta eccezione per le altre modalità di comunicazione e per i destinatari previsti dal Contratto, tutte le notifiche, gli avvisi e le altre comunicazioni previste dal Contratto si considerano validamente emesse se sono indirizzate:

A OVHcloud: tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo: Servizio di Assistenza - Via Carlo Imbonati 18 - 20159 - Milano (MI) - Italia;

Al cliente: tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo postale associato al proprio Account Cliente o tramite e-mail.

14.11. Pubblicità e promozione. Per tutta la durata di utilizzo dei Servizi da parte del Cliente, OVHcloud è autorizzata a far valere i rapporti commerciali intrattenuti con il Cliente nell'ambito della gestione abituale delle proprie attività di comunicazione. OVHcloud potrà inoltre fare riferimento ai marchi e ai loghi del Cliente su qualsiasi supporto, compresi i siti Internet gestiti da OVHcloud, in tutto il mondo.

14.12. Prove ammissibili. I dati su supporto digitale e i dati del sistema informativo di OVHcloud costituiscono prove legalmente ammissibili dotate della stessa efficacia probatoria di qualsiasi documento redatto, ricevuto o conservato per iscritto. Questi dati potranno essere validamente prodotti da OVHcloud nell'ambito di qualsiasi controversia e saranno opponibili al Cliente in caso di controversia. Questi dati includono log, registri dei consumi, riepiloghi degli Ordini, riepiloghi dei pagamenti e report sulla gestione degli Incidenti.

14.13. Calcolo dei periodi temporali. Salvo disposizioni diverse del presente Contratto, i periodi temporali sono calcolati in giorni solari e iniziano a partire dal giorno successivo all'evento che li ha attivati.

14.14. Sopravvivenza di alcuni obblighi.

I seguenti articoli del Contratto sopravviveranno alla sua risoluzione o scadenza indipendentemente dalla causa: Articolo 3.2 (Proprietà intellettuale. Diritti di utilizzo), Articolo 10 (Responsabilità), Articolo 13 (Riservatezza), Articolo 14.1. (Legge applicabile e foro competente) e, più in generale, qualsiasi clausola che per sua natura è destinata a sopravvivere alla risoluzione del Contratto.

_____ FINE DEL DOCUMENTO _____