

## CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

*Ultima versione del 09/05/2022*

Obiettivo delle presenti Condizioni Generali di Servizio è quello di definire i termini e le condizioni per la fornitura e l'utilizzo dei Servizi OVHcloud.

Le presenti Condizioni Generali di Servizio, congiuntamente alle Condizioni Specifiche di Servizio applicabili e a tutta la documentazione cui fanno riferimento, costituiscono un unico contratto (di seguito il "Contratto") stipulato tra OVH SRL, società italiana, 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 crei un Account Cliente sul sito web di OVHcloud (di seguito, il "Cliente"). Il Cliente e OVHcloud sono definiti singolarmente e collettivamente rispettivamente "Parte" o "Parti".

Le espressioni che iniziano con una lettera maiuscola sono definite nelle presenti Condizioni Generali di Servizio o nel Glossario di OVHcloud, disponibile sul sito web di OVHcloud e nel successivo articolo 15.

1.	RICHIESTA DEI SERVIZI .....	1
2.	SERVIZI .....	2
3.	CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO .....	3
4.	ASSISTENZA OVHcloud .....	6
5.	MISURE DI LOTTA CONTRO L'INVIO DI SPAM DALLA RETE OVHcloud .....	8
6.	ARTICOLO 8 : MITIGAZIONE (PROTEZIONE DAGLI ATTACCHI DOS E DDOS) .....	8
7.	SERVIZIO IN FASE DI TEST .....	9
8.	RESPONSABILITÀ.....	10
9.	CONDIZIONI ECONOMICHE.....	12
10.	DURATA, RINNOVO E CESSAZIONE DEI SERVIZI .....	14
11.	RISERVATEZZA .....	14
12.	DISPOSIZIONI GENERALI .....	15
13.	COMPETENZA GIURISDIZIONALE E LEGGE APPLICABILE .....	17
14.	CONDIZIONI SPECIFICHE PER I CONSUMATORI .....	17
15.	DEFINIZIONI .....	20

### 1. RICHIESTA DEI SERVIZI

**1.1. Account Cliente.** Per poter richiedere i Servizi OVHcloud, il Cliente deve disporre di un Account Cliente valido (di seguito denominato "Account" o "Account Cliente"). Il Cliente crea il proprio Account online all'interno del sito web di OVHcloud. Il Cliente deve fornire tutte le informazioni richieste (indirizzo email, nome, indirizzo, coordinate bancarie, ecc.) e impegnarsi a garantire che tutte le informazioni siano corrette e aggiornate per tutta la durata del Contratto. Quando un Account Cliente viene creato e utilizzato da una terza

parte, tale persona si considererà agire in nome e per conto del Cliente, ed avere pieni poteri e l'autorità per stipulare ed eseguire il presente Contratto per conto del Cliente.

**1.2. Attivazione dell'Account Cliente.** Prima dell'attivazione dell'Account Cliente, così come in qualsiasi momento durante il periodo in cui è in vigore il Contratto, OVHcloud si riserva il diritto di verificare la correttezza delle informazioni inviate da o per l'Account Cliente, e di richiedere al Cliente i documenti giustificativi. OVHcloud si riserva il diritto di non attivare o disattivare l'Account nel caso in cui una qualsiasi delle informazioni fornite dal Cliente sia incompleta, inesatta o fraudolenta.

**1.3. Ordini.** Una volta che l'Account è stato attivato da OVHcloud, il Cliente può richiedere i Servizi. A seconda dei Servizi, gli Ordini possono essere inoltrati tramite il sito web di OVHcloud e/o direttamente tramite l'Interfaccia di Gestione del Cliente e/o tramite un'Interfaccia di Programmazione che OVHcloud può fornire a tale scopo. Il Cliente è l'unico responsabile della gestione del proprio Account Cliente e delle relative credenziali di autenticazione (nomi utente, password, ecc.). Qualsiasi Ordine di Servizi inoltrato dall'Account è considerato come effettuato dal Cliente ed è per lo stesso vincolante. I termini e i tempi di fornitura dei Servizi variano a seconda del Servizio richiesto. Alcuni Servizi sono resi disponibili solo al ricevimento da parte di OVHcloud del pagamento anticipato da parte del Cliente per i relativi Servizi. È responsabilità del Cliente assicurarsi che i termini di consegna dei Servizi richiesti soddisfino le sue esigenze.

## **2. SERVIZI**

**2.1. Condizioni di Servizio applicabili.** La fornitura e l'utilizzo dei Servizi sono disciplinati dalle presenti Condizioni di Servizio, dall'Accordo sul Trattamento dei Dati, dalle Condizioni Specifiche di Servizio applicabili ai Servizi in questione, da ogni altra condizione cui fanno riferimento le Condizioni Generali di Servizio e le Condizioni Specifiche di Servizio, come le Condizioni di Utilizzo dei Prodotti di Terzi e la Carta Deontologica di OVHcloud, nonché da ogni altra informazione fornita al Cliente nel corso dell'Ordine ("Condizioni di Servizio"). L'utilizzo di Prodotti di Terzi (quali programmi software, sistemi, applicazioni, ecc.) forniti da OVHcloud nella prestazione dei Servizi può essere soggetto a specifiche condizioni di utilizzo (denominate Condizioni di Utilizzo dei Prodotti di Terzi). Le Condizioni Specifiche di Servizio e le Condizioni di Utilizzo dei Prodotti di Terze Parti integrano le presenti Condizioni Generali di Servizio. Qualora vi siano contraddizioni, le Condizioni Specifiche di Servizio, così come le Condizioni Generali di Servizio, prevarranno sulle Condizioni di Utilizzo dei Prodotti di Terze Parti. Tutte le Condizioni di Servizio in vigore sono disponibili sul sito web di OVHcloud e possono essere inviate al Cliente previa richiesta indirizzata all'Assistenza OVHcloud. Le Condizioni di Servizio possono variare a seconda del Paese in cui vengono offerti i Servizi.

**2.2. Informazioni relative ai Servizi.** OVHcloud mette a disposizione del Cliente, tramite il suo sito web, risorse online che permettono al Cliente di essere informato sulle caratteristiche dei Servizi offerti. Tali risorse possono includere, in particolare, (a) informazioni concernenti le varie caratteristiche, configurazioni, opzioni e gamme disponibili e (b) documentazione, guide tecniche e/o esempi (o esempi d'uso) sull'utilizzo dei Servizi in modo da favorire una migliore comprensione e un migliore utilizzo dei Servizi. Il Cliente può ottenere ulteriori informazioni sui Servizi contattando l'Assistenza OVHcloud secondo quanto previsto dal successivo articolo 4. Nel caso in cui OVHcloud offra Servizi conformi a standard noti o a normative specifiche che si applicano a determinate attività, OVHcloud si impegna a comunicare il proprio ambito di responsabilità nonché le condizioni in cui si impegna a rispettare tali standard o normative

**2.3. Doveri e obblighi di OVHcloud.** OVHcloud si impegna ad esercitare una ragionevole cura e competenza nella fornitura dei Servizi in conformità alle caratteristiche, ai termini e ai livelli di Servizio indicati nel Contratto. In particolare, OVHcloud si impegna ad adottare una cura e un'abilità ragionevoli nel mantenimento di un team competente responsabile dell'assistenza al Cliente e della gestione degli Incidenti

("Assistenza cloud "), e nel garantire la disponibilità e la sicurezza dei Servizi in conformità con i termini e i livelli di prestazione applicabili. OVHcloud è soggetta a un'obbligazione di mezzi.

**2.4. Subappalto.** Fatte salve le disposizioni del Contratto sul trattamento dei dati, OVHcloud può subappaltare in tutto o in parte i Servizi alle proprie Affiliate. Nell'ambito del Contratto, OVHcloud può liberamente ricorrere a terzi (quali fornitori di energia, fornitori di rete, gestori di punti di interconnessione di rete o Datacenter, fornitori di attrezzature e software, trasportatori, fornitori di servizi tecnici, società di sicurezza), senza doverne informare il Cliente o richiedere la preventiva approvazione. Tuttavia, salvo disposizioni contraddittorie delle Condizioni Specifiche di Servizio in vigore o dell'accordo specifico del Cliente, nessuna prestazione che implichi l'accesso ai Contenuti memorizzati dal Cliente nell'ambito dei Servizi potrà essere subappaltata al di fuori di OVHcloud Group. OVHcloud resta in ogni caso responsabile in via principale della fornitura dei Servizi subappaltati.

### 3. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

**3.1. Conformità alle Condizioni di Servizio.** Il Cliente si impegna ad ordinare e ad utilizzare i Servizi in conformità alle Condizioni di Servizio in vigore. I Servizi devono essere utilizzati in buona fede. In particolare, il Cliente si impegna a rispettare le presenti Condizioni Generali di Servizio, le Condizioni Specifiche di Servizio, l'Accordo sul Trattamento dei Dati e le Condizioni di Utilizzo dei Prodotti di Terzi applicabili, nonché tutte le informazioni comunicate al Cliente al momento dell'Ordine. Quando utilizza i Servizi per conto di un terzo, o autorizza un terzo ad utilizzare il Servizio, il Cliente si impegna a comunicare le relative condizioni a tale terzo e ad ottenere il rispetto delle stesse da parte del terzo interessato.

**3.2. Selezione dei Servizi.** Prima di ordinare e di utilizzare i Servizi, il Cliente è tenuto a prendere conoscenza di tutte le Condizioni di Servizio applicabili (in particolare, le Condizioni di Servizio Specifiche e le Condizioni di Utilizzo dei Prodotti di Terzi), e a esaminare tutta la documentazione, la configurazione, le opzioni e le gamme di servizi disponibili, al fine di selezionare i Servizi e le caratteristiche adatte alle sue esigenze e a quelle dei terzi per i quali o per conto dei quali i Servizi saranno utilizzati. In particolare, il Cliente dovrà verificare che i Servizi siano adeguati ai requisiti legali e regolamentari applicabili alle attività svolte nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi. Per ottenere ulteriori informazioni sui Servizi, il Cliente può contattare l'Assistenza OVHcloud come indicato nel successivo articolo "Assistenza OVHcloud". I termini e le caratteristiche dei Servizi saranno aggiornati regolarmente. Il Cliente è tenuto a prendere atto di tali aggiornamenti, in particolare in occasione di nuovi ordini.

**3.3. Connessione.** Per utilizzare i Servizi, il Cliente deve assicurarsi di avere accesso ad una connessione remota (come Internet o una rete privata), di cui è l'unico responsabile e di cui sostiene i costi. Il Cliente è informato che Internet presenta pericoli tecnici e rischi per la sicurezza esterni alle misure tecniche adottate da OVHcloud per l'erogazione dei Servizi. OVHcloud non è responsabile di eventuali guasti dei fornitori del servizio di accesso a Internet o di altre reti di trasporto dati di terzi (tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la mancanza di affidabilità delle linee di connessione, le fluttuazioni della larghezza di banda, le interruzioni di connessione, etc.), né delle conseguenze di tali guasti, in particolare nei casi in cui questi comportino l'indisponibilità o la discontinuità dei Servizi.

**3.4. Mezzi di autenticazione.** Il Cliente è responsabile della gestione e della riservatezza dei mezzi di autenticazione necessari per la connessione e l'utilizzo dei Servizi. Il Cliente deve garantire che gli Utenti siano a conoscenza e seguano pratiche standard che consentano loro di mantenere la riservatezza delle loro credenziali di autenticazione. Il Cliente è l'unico responsabile per le conseguenze che possono derivare dalla perdita, dalla divulgazione o dall'uso fraudolento o illecito delle credenziali di autenticazione fornite agli Utenti. OVHcloud non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile a tale riguardo. Il Cliente si impegna a

comunicare immediatamente a OVHcloud qualsiasi perdita o condivisione delle credenziali di autenticazione e a procedere immediatamente alla modifica di tali credenziali.

**3.5. Contenuto.** Fatta eccezione per gli elementi forniti da OVHcloud, OVHcloud non interviene nel gestione di informazioni, dati, file, sistemi, applicazioni, siti web e altri elementi che vengono riprodotti, ospitati, raccolti, memorizzati, trasmessi, distribuiti, pubblicati e più in generale utilizzati e/o gestiti dal Cliente nell'ambito dei Servizi (collettivamente denominati Contenuti), ed è vietato l'accesso a tali Contenuti per qualsiasi altro scopo che non sia necessario per l'esecuzione dei Servizi. OVHcloud non effettua alcuna operazione di verifica, convalida o aggiornamento di tali Contenuti. Allo stesso modo, OVHcloud non effettua alcun backup particolare dei Contenuti memorizzati nell'ambito dei Servizi. Pertanto, il Cliente è l'unico responsabile dell'adozione di tutte le misure necessarie per salvaguardare i suoi dati al fine di proteggerli contro il rischio di perdita o alterazione, indipendentemente dalla causa. Il Cliente deve garantire che il Contenuto sia lecito e utilizzato in conformità agli standard industriali, alle leggi e ai regolamenti applicabili. Qualsiasi uso di Contenuti illeciti o fraudolenti (come la distribuzione, la pubblicazione, la memorizzazione o la trasmissione di contenuti di materiale sessualmente esplicito, contenuti osceni, offensivi, odiosi o infiammatori, che incitano a crimini contro l'umanità, atti di terrorismo, pedofilia, antisemitismo, razzismo o contenuti che incitano all'odio o alla discriminazione nei confronti degli individui a causa del loro sesso, religione, orientamento o identità sessuale o disabilità), o l'uso illecito o abusivo dei Contenuti (ad esempio, l'uso fraudolento dei contenuti, o l'utilizzo di contenuti in violazione di diritti appartenenti a terzi, quali diritti della personalità, diritti d'autore, brevetti, marchi o altri diritti di proprietà intellettuale) nell'ambito dei Servizi è vietato e può comportare, a sola discrezione di OVHcloud, la sospensione immediata di tutti o parte dei Servizi forniti nell'ambito del Contratto, la disattivazione dell'Account Cliente e/o la recesso dal Contratto da parte di OVHcloud, fatti salvi gli altri diritti e rimedi di OVHcloud previsti dal Contratto o dalla legge.

**3.6. Conformità alle leggi e ai regolamenti - Attività vietate.** Il Cliente deve utilizzare i Servizi in modo appropriato e deve rispettare tutte le leggi e i regolamenti applicabili. Il Cliente si impegna a informarsi rispetto a qualsiasi aggiornamento o modifica di tale Carta deontologica inviata da OVHcloud. Le azioni esplicitamente vietate comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, (a) l'abuso, l'uso fraudolento o eccessivo dei Servizi e delle risorse messe a disposizione del Cliente, in particolare qualsiasi uso di natura tale da minacciare la stabilità e la sicurezza dei sistemi OVHcloud o che possa comportare un degrado delle prestazioni dei Servizi forniti agli altri clienti di OVHcloud, (b) intrusioni o tentativi di intrusione avviati dai Servizi (inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il port scanning, lo sniffing, lo spoofing e, più in generale, gli attacchi a soggetti esterni provenienti da risorse messe a disposizione da OVHcloud), (c) qualsiasi uso o tentativo di uso di spam o qualsiasi altra tecnica simile allo spamming, e (d) l'uso di contenuti illeciti o proibiti come specificato al paragrafo 3.5, "Contenuto". Per motivi di chiarezza, sono severamente vietati mining di criptovalute, attacchi denial of service, spamming o qualsiasi altra attività mirata o in grado di turbare, danneggiare o limitare la funzionalità di qualsiasi Servizio. Ciò non pregiudica il diritto del Cliente di utilizzare meccanismi di consenso come la "prova della partecipazione" per verificare le transazioni nella blockchain, a condizione che tali meccanismi non rientrino tra le restrizioni descritte nel paragrafo (a) di cui sopra."

**3.7. Sospensione dei Servizi.** OVHcloud si riserva il diritto di sospendere la totalità o parte dei Servizi in caso di (a) un rischio noto per la stabilità e/o la sicurezza dei sistemi o dell'ambiente di OVHcloud da parte dei Servizi e/o del Contenuto del Cliente, (b) manutenzione programmata, o (c) una richiesta emessa da un'autorità legale o da un'autorità giudiziaria competente (d) il mancato rispetto da parte del Cliente di tutte o parte delle Condizioni dei Servizi. Tale sospensione può avvenire immediatamente e senza preavviso in caso di urgenza o necessità, e in particolare nel caso di un evento come descritto ai precedenti punti (a) e (c), o in caso di uso illecito o fraudolento dei Servizi, o di uso in violazione dei diritti di terzi, e più in generale, di qualsiasi uso che possa vincolare la responsabilità di OVHcloud. Salvo in relazione ai casi di requisizione giudiziaria o legale o di mancato rispetto delle Condizioni dei Servizi, OVHcloud cercherà di minimizzare l'impatto di una sospensione sul normale funzionamento dei Servizi. Tali sospensioni non esonerano in alcun modo il Cliente dall'obbligo di pagare la totalità degli importi dovuti a OVHcloud ai sensi del Contratto, fatto salvo il diritto del Cliente di

invocare la responsabilità di OVHcloud ai sensi dell'articolo "Responsabilità" di seguito riportato nel caso in cui tali sospensioni derivino dall'inadempimento di OVHcloud. Il Cliente può consultare il piano di manutenzione utilizzando l'apposita interfaccia. Nel caso in cui tale sospensione comporti l'inadempimento del Cliente agli obblighi derivanti dal Contratto, la sospensione avverrà senza pregiudizio del diritto di OVHcloud di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo "Durata, Rinnovo e Cessazione dei Servizi" di seguito riportato e fatti salvi gli altri diritti e rimedi di legge di OVHcloud. Salvo in caso di cessazione o di mancato rinnovo dei Servizi, le sospensioni dei Servizi non comporteranno la cancellazione dei dati del Cliente. Salvo che le sospensioni non siano dovute esclusivamente all'inadempimento degli obblighi di OVHcloud, la durata delle suddette sospensioni non sarà considerata come indisponibilità dei Servizi rispetto all'accordo sul livello del servizio previsto dal Contratto.

**3.8. Aggiornamenti ai Servizi.** OVHcloud può modificare i Servizi in qualsiasi momento, e può aggiungere, modificare o rimuovere gamme, opzioni o funzionalità, oltre ad aggiornarne le prestazioni. I Servizi sono descritti online sul sito web di OVHcloud. Il Cliente è responsabile dell'aggiornamento dei Servizi, che sono immediatamente applicabili ad eventuali nuovi Ordini. Per quanto riguarda i Servizi utilizzati dal Cliente, quest'ultimo sarà informato via e-mail o tramite la sua Interfaccia di Gestione di eventuali aggiornamenti sostanziali che siano di natura tale da comportare un peggioramento dei Servizi stessi, almeno trenta (30) giorni solari prima dell'implementazione di tale aggiornamento. Tuttavia, le modifiche ai Prodotti di Terzi e i casi urgenti (come i rischi per la sicurezza, o gli aggiornamenti di conformità legale o regolamentare) possono comportare modifiche immediate ai Servizi. Fermo restando quanto previsto dall'articolo "Condizione specifica per i Consumatori", qualora si verifichi un aggiornamento che comprometta i Servizi esistenti in uso da parte del Cliente (rimozione delle funzionalità, peggioramento delle prestazioni, ecc.), il Cliente potrà risolvere i relativi Servizi mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o tramite un apposito modulo fornito nella propria Interfaccia di Gestione, entro trenta (30) giorni dalla data di implementazione del relativo aggiornamento.

**3.9. Proprietà intellettuale.** Diritti d'uso. Tutti gli articoli (software, Infrastrutture, documentazione, ecc.) messi a disposizione del Cliente da OVHcloud nella prestazione dei Servizi e durante il periodo di validità del Contratto rimangono di proprietà esclusiva di OVHcloud o dei terzi che ne hanno concesso i diritti d'uso. OVHcloud concede al Cliente una licenza non esclusiva per l'utilizzo degli elementi messi a sua disposizione esclusivamente nel rispetto e per la durata del presente Contratto. Ad eccezione dei suddetti elementi messi a disposizione del Cliente da OVHcloud per la fornitura dei Servizi, il Cliente rimane l'unico responsabile dell'acquisizione di tutte le autorizzazioni e dei diritti di utilizzo degli strumenti e dei Contenuti (dati, software, applicazioni, sistemi, siti web, ecc.) che utilizza e gestisce in relazione ai Servizi. Il Cliente e gli Utenti conservano tutti i diritti di proprietà intellettuale sui rispettivi Contenuti che OVHcloud non utilizzerà nei limiti di quanto necessario per la prestazione dei Servizi. Fatte salve le disposizioni di legge in vigore, il Cliente non è autorizzato a decompilare il software, il codice sorgente e gli algoritmi utilizzati nel corso della fornitura dei Servizi, in particolare per il *reverse-engineer*.

**3.10. Controlli delle esportazioni.** Fatte salve le restrizioni d'uso (a) previste dalle Condizioni di Servizio, o (b) specifiche per l'attività del Cliente, OVHcloud garantisce che i Servizi possono essere commercializzati e utilizzati nell'Unione Europea e nei Paesi in cui si trovano i *Datacenter* utilizzati per fornire i Servizi. Se il Cliente utilizza i Servizi, o autorizza terzi ad utilizzare i Servizi, da una zona geografica situata al di fuori del Paese in cui si trovano i *Datacenter*, il Cliente è tenuto a verificare che tale utilizzo non sia soggetto ad alcuna restrizione derivante da leggi o regolamenti applicabili, in particolare dal regolamento CE 428/2009 del Consiglio Europeo del 5 maggio 2009 che istituisce un regime comunitario di controllo delle esportazioni, il trasferimento, l'intermediazione e il transito di prodotti a duplice uso, nonché le normative statunitensi come l'EAR (*Export Administration Regulations*) e l'ITAR (*International Traffic In Arms Regulations*), poiché OVHcloud commercializza soluzioni di terze parti fornite da fornitori soggetti alle normative degli Stati Uniti. OVHcloud

si riserva il diritto di rifiutare ordini inoltrati (a) da Paesi soggetti a restrizioni commerciali o altre sanzioni, oppure (b) da cittadini di tali Paesi o da individui soggetti a sanzioni.

**3.11. Prodotti di terzi.** Fatti salvi specifici impegni assunti nell'ambito delle Condizioni Specifiche di Servizio applicabili, (a) OVHcloud non è responsabile per i Prodotti di Terzi messi a disposizione nell'ambito dei Servizi che possono contenere errori tecnici, vulnerabilità di sicurezza, incompatibilità o instabilità, e non offre alcuna garanzia per i Prodotti di Terzi messi a disposizione del Cliente da OVHcloud nella fornitura dei Servizi (incluse tutte le informazioni e gli elementi correlati, quali software, sistemi, applicazioni, ecc. ), e (b) il Cliente è autorizzato ad utilizzare i Prodotti di Terzi messi a sua disposizione da OVHcloud solo in conformità con quanto previsto dal Contratto, ed in particolare è vietato decompilare, accedere al codice sorgente, reinstallare su qualsiasi altro software o sistema infrastrutturale messo a sua disposizione. Il Cliente utilizza i Prodotti di Terzi a suo esclusivo esclusivo rischio, in conformità alle presenti Condizioni di Servizio, ed è responsabile di garantire che tali Servizi siano adeguati alle sue esigenze e alle finalità per le quali li utilizza.

**3.12. Continuità e Reversibilità dei Servizi.** Salvo quanto diversamente previsto dalle Condizioni Specifiche di Servizio, la cessazione dei Servizi per qualsiasi motivo (in particolare, la cessazione o il mancato rinnovo del Contratto, il mancato rispetto delle Condizioni di Servizio, ecc.), così come alcune operazioni di aggiornamento o reinstallazione dei Servizi, comporterà automaticamente la cancellazione irreversibile di tutti i Contenuti (incluse informazioni, dati, file, sistemi, applicazioni, siti web e altri elementi) che vengono riprodotti, memorizzati, ospitati, raccolti, trasmessi, distribuiti, pubblicati e più in generale utilizzati e/o gestiti dal Cliente nell'ambito dei Servizi, incluso qualsiasi potenziale backup. Prima della cessazione o della scadenza dei Servizi, e prima di procedere a qualsiasi operazione di cancellazione, aggiornamento o reinstallazione dei Servizi, il Cliente è l'unico responsabile dell'esecuzione di qualsiasi operazione (come il *backup*, il trasferimento ad una soluzione di terze parti, *Snapshot*, ecc). Su richiesta del Cliente, e fatte salve le disposizioni dell'articolo sulla "Riservatezza" che segue, OVHcloud fornirà tutte le informazioni tecniche relative ai Servizi che possano facilitare le operazioni di reversibilità e il recupero dei Contenuti del Cliente. Tale fornitura di assistenza può comportare costi aggiuntivi per il tempo impiegato, sulla base delle condizioni finanziarie disponibili sul sito web di OVHcloud o su richiesta all'Assistenza OVHcloud. Tuttavia, OVHcloud non procede ad alcuna operazione di restituzione o di migrazione dei Contenuti del Cliente. Tali operazioni sono sotto la responsabilità esclusiva del Cliente. Ad eccezione dei dati che OVHcloud deve conservare in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, dei dati di cui all'articolo Trattamenti di OVHcloud" qui di seguito riportato e dei dati necessari alla difesa dei propri diritti, OVHcloud si impegna a non conservare una copia dei dati del Cliente a seguito della cessazione dei Servizi, salvo diverso accordo tra le Parti o diversa disposizione delle Condizioni Specifiche di Servizio applicabili.

## **4. ASSISTENZA OVHcloud**

**4.1. Il team di Assistenza OVHcloud.** Il team di Assistenza OVHcloud è responsabile della gestione degli Incidenti che possono verificarsi in relazione ai Servizi, e di fornire al Cliente, su richiesta, informazioni relative alle caratteristiche e ai Termini dei Servizi. A prescindere dagli altri livelli di Assistenza di cui al successivo articolo 4.4, l'Assistenza OVHcloud è disponibile in italiano e/o in inglese e le informazioni relative ai Servizi sono disponibili limitatamente all'orario di lavoro. Le infrastrutture di OVHcloud sono monitorate 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno. Al fine di garantire la continuità di tale gestione di monitoraggio 24/7/365, OVHcloud si riserva il diritto di subappaltare parte dell'Assistenza in conformità agli articoli "Subappalto" e "Trattamento dei Dati Personali".

**4.2. Ricorso all'Assistenza OVHcloud.** Il Cliente può contattare l'Assistenza OVHcloud via email, utilizzando un apposito modulo disponibile nell'Interfaccia di Gestione, oppure telefonicamente chiamando il numero +39 02 55 60 04 23. Tuttavia, durante gli orari non lavorativi, il team di Assistenza OVHcloud è raggiungibile solo via email o attraverso l'Interfaccia di Gestione. OVHcloud creerà un ticket ("Ticket Incidente") per ogni



richiesta o segnalazione di incidente ricevuta. Il Cliente sarà informato via e-mail della creazione del Ticket Incidente e del corrispondente numero. Il Cliente può accedere alla cronologia e allo stato delle sue richieste e degli Incidenti segnalati attraverso la sua Interfaccia di Gestione. Il Cliente si impegna a non usufruire indebitamente dell'Assistenza OVHcloud. Prima di ricorrere all'Assistenza OVHcloud, il Cliente deve prima consultare le risorse e le informazioni disponibili sul sito web di OVHcloud (manuali d'uso, casi d'uso, documentazione dei prodotti, etc.), e nella sua Interfaccia di Gestione (reporting, monitoraggio, etc.). Il Cliente non deve (a) contattare l'Assistenza OVHcloud per servizi o prodotti che non ha direttamente contrattualizzato tramite OVHcloud o (ii) mettere i team dell'Assistenza OVHcloud in contatto diretto con i propri clienti o con qualsiasi altra parte esterna al Contratto. OVHcloud si riserva il diritto di rifiutare di accettare qualsiasi richiesta che non soddisfi le suddette condizioni. Il Cliente si impegna ad adottare un comportamento adeguato, cordiale e rispettoso nelle sue interazioni con l'Assistenza OVHcloud. OVHcloud si riserva il diritto di non rispondere più alle richieste del Cliente e di recedere immediatamente dal Contratto in caso di comportamenti abusivi, oltraggiosi o degradanti. Inoltre, tali comportamenti possono dar luogo ad azioni legali nei confronti del Cliente, per le quali OVHcloud può ricorrere a qualsiasi mezzo di prova che ritenga utile e rilevante (estratti di comunicazioni con il Cliente, *screenshot*, e-mail, registrazione di telefonate, ecc.) Fatti salvi gli altri livelli di Assistenza di cui al successivo articolo 4.4, l'Assistenza OVHcloud è inclusa nel costo dei Servizi.

**4.3. Gestione degli Incidenti.** In caso di malfunzionamento dei Servizi, il Cliente dovrà innanzitutto effettuare i test tecnici consigliati sul sito web di OVHcloud. Nel caso in cui tali test non dovessero risolvere l'Incidente, il Cliente potrà segnalarlo all'Assistenza OVHcloud come sopra indicato e fornire quante più informazioni possibili per facilitare una corretta diagnosi. Quando viene segnalato un Incidente, l'Assistenza OVHcloud effettuerà le indagini necessarie per identificare la causa del malfunzionamento osservato e definire una diagnosi. Il Cliente si impegna a rimanere sempre a disposizione per collaborare con OVHcloud ai fini di una corretta diagnosi e risoluzione dell'Incidente, in particolare fornendo a OVHcloud ogni informazione aggiuntiva, ed eseguendo tutti i test e le verifiche necessarie. Nell'ambito della gestione dell'Incidente, OVHcloud e le sue società partner sono espressamente autorizzate dal Cliente a connettersi al Servizio Clienti sia a livello hardware sia software, al fine di intraprendere qualsiasi azione necessaria per effettuare una diagnosi. Tale connessione può richiedere al Cliente di eseguire un'azione sul proprio Servizio. OVHcloud terrà il Cliente ragionevolmente informato sullo stato di avanzamento delle operazioni. Se OVHcloud stabilisce che i suoi Servizi sono disponibili e funzionano correttamente, o che l'esistenza dell'Incidente non può essere confermata, o che l'Incidente non rientra nella responsabilità di OVHcloud, OVHcloud ne informerà il Cliente. In questo caso, il tempo dedicato da OVHcloud all'esecuzione della diagnosi e all'assistenza al Cliente potrà essere addebitato al Cliente come servizio aggiuntivo fornito, sulla base del tariffario disponibile sul sito web di OVHcloud o fornito al Cliente. OVHcloud si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi assistenza qualora accerti, nel corso delle sue indagini, che il Cliente utilizzi il Servizio in violazione del Contratto o di qualsiasi legge o regolamento applicabile. Se l'Incidente sembra rientrare nella responsabilità di OVHcloud, OVHcloud ultimerà gli accertamenti e lavorerà per ristabilire la disponibilità dei Servizi interessati. In questo caso, il lavoro svolto da OVHcloud non comporterà alcun costo aggiuntivo. L'accertamento sarà attuato da OVHcloud con tutti i mezzi necessari, in particolare sulla base di un confronto tra le parti e dei dati del sistema informativo di OVHcloud (come i dati di login) che il Cliente accetta espressamente di rendere ammissibili e pienamente utilizzabili. Fatte salve le Condizioni di Servizio Specifiche applicabili e gli altri livelli di Assistenza di cui al successivo articolo 4.4, OVHcloud non fornisce alcuna garanzia in merito alla durata delle riparazioni o ai tempi di risoluzione degli Incidenti nell'ambito dell'Assistenza OVHcloud.

**4.4. Ulteriori livelli di assistenza.** Oltre all'Assistenza Standard OVHcloud descritta sopra, OVHcloud offre altri livelli di Assistenza che permettono al Cliente di beneficiare di servizi aggiuntivi e di gradi di impegno. I termini e le condizioni di questi livelli di Assistenza sono descritti nelle Condizioni di Servizio Specifiche e nella relativa documentazione disponibile sul sito web di OVHcloud o su richiesta all'Assistenza OVHcloud.

## **5. MISURE DI LOTTA CONTRO L'INVIO DI SPAM DALLA RETE OVHcloud**

5.1. OVHcloud ha installato un sistema di misure tecniche volte a contrastare gli invii di messaggi di posta elettronica fraudolenti o classificati come SPAM, emessi a partire dalle proprie infrastrutture. A tale scopo, OVHcloud procede ad una verifica del traffico emesso a partire dal Servizio utilizzato dal Cliente destinato alla porta 25 (server SMTP) su Internet. Questa operazione consente di verificare il traffico attraverso l'utilizzo di strumenti automatici.

5.2. Gli invii non vengono filtrati o intercettati bensì verificati con uno scarto temporale di qualche secondo. Queste operazioni vengono effettuate in parallelo e in alcun caso in modo frontale fra il server e la rete Internet.

5.3. OVHcloud si riserva il diritto di bloccare, in determinate circostanze, la trasmissione di messaggi di posta elettronica. Non viene, altresì, effettuata alcuna operazione sui messaggi in uscita: OVHcloud non effettua il Tag dei messaggi e non modifica in alcun modo i messaggi inviati dal Cliente. OVHcloud non conserva alcuna informazione durante le operazioni, tranne che i dati statistici.

5.4. Questa operazione viene effettuata in modo costante e totalmente automatico. La verifica del traffico sulla porta 25 (server SMTP) viene eseguita senza alcun intervento umano. Nell'ipotesi di invio di messaggi classificati come SPAM o fraudolenti dal server del Cliente, OVHcloud provvede a informare il Cliente a mezzo posta elettronica e procede al blocco della porta SMTP del Server. OVHcloud non conserva alcuna copia dei messaggi di posta elettronica emessi dalla porta SMTP del Servizio stesso, anche nel caso in cui siano identificati come SPAM.

5.5. Il Cliente può richiedere lo sblocco della porta SMTP attraverso la propria Interfaccia di Gestione. Ogni nuovo messaggio identificato come SPAM comporta un nuovo blocco della porta SMTP di maggiore durata. A partire dalla terza procedura di blocco, OVHcloud si riserva la possibilità di rifiutare ogni nuova richiesta di sblocco della porta SMTP.

## **6. ARTICOLO 8 : MITIGAZIONE (PROTEZIONE DAGLI ATTACCHI DOS E DDOS)**

6.1. OVHcloud ha realizzato un sistema di protezione dagli attacchi informatici di tipo DOS e DDOS (attacchi denial of service) ove effettuati in maniera massiva. Questa funzionalità ha lo scopo di mantenere attivo il Servizio del Cliente per l'intera durata dell'attacco.

6.2. Questa funzionalità consiste nell'analisi del traffico destinato al Servizio del Cliente che proviene dall'esterno della rete OVHcloud. Il traffico qualificato come illegittimo viene rifiutato a monte dell'infrastruttura del Cliente, permettendo agli utenti legittimi di poter accedere alle applicazioni offerti dal Cliente, nonostante l'attacco informatico.

6.3. Queste misure di protezione non possono essere, comunque, efficaci in caso di attacchi informatici come SQL Injection, Bruteforce, sfruttamento delle falle di sicurezza, etc... A causa della grande complessità del Servizio di protezione, OVHcloud è sottoposta unicamente a un obbligo di mezzi. È, comunque, possibile che l'attacco non sia rilevato dagli strumenti utilizzati da OVHcloud e che, nonostante l'alto grado di affidabilità degli strumenti, non sia comunque possibile mantenere attivo il Servizio.

6.4. In base alla natura dell'attacco e della sua complessità, OVHcloud prende provvedimenti a vari livelli di protezione del traffico, per proteggere la propria infrastruttura ed il Servizio del Cliente. La mitigazione viene attivata nel momento in cui l'attacco viene rilevato dagli strumenti OVHcloud. Di conseguenza, fino al



momento di attivazione della mitigazione, il Servizio viene attaccato in modo frontale, eventualità che può causare la mancata disponibilità e accessibilità del Servizio. La mitigazione viene attivata per una durata indeterminata e viene disattivata automaticamente quando OVHcloud non rileva più attività illecite o traffico illegittimo verso il Servizio del Cliente.

6.5. Durante tutto il tempo di attivazione della mitigazione, OVHcloud non può garantire l'accessibilità delle applicazioni del Cliente ma provvede a sforzarsi per limitare l'impatto dell'attacco sul Servizio del Cliente e sull'Infrastruttura OVHcloud.

6.6. Ove, nonostante l'attivazione della mitigazione, l'attacco informatico sia di portata tale da attentare all'integrità delle infrastrutture OVHcloud o di quelle di altri clienti OVHcloud, OVHcloud provvede a rinforzare le misure di protezione. Questa operazione può comportare una riduzione delle prestazioni del Servizio del Cliente o avere impatto sulla disponibilità del Servizio.

6.7. È possibile che una parte del traffico generato dall'attacco informatico possa non essere individuata dagli strumenti OVHcloud e raggiungere il Servizio del Cliente. L'efficacia della mitigazione dipende anche dalla configurazione del Servizio del Cliente. A questo proposito, è compito del Cliente verificare di disporre delle competenze necessarie ad assicurarne la buona amministrazione.

6.8. Il Cliente riconosce che la mitigazione fornita da OVHcloud non lo dispensa, in nessun caso, dall'onere di provvedere all'adozione di misure atte a garantire la sicurezza del proprio Servizio, ad esempio installando strumenti di sicurezza (firewall, etc.), procedendo al regolare aggiornamento del sistema, salvando i propri dati e/o controllando la sicurezza dei propri programmi informatici (script, codici, etc...).

## **7. SERVIZIO IN FASE DI TEST**

OVHcloud si riserva il diritto di proporre servizi o nuove funzionalità nella versione "Test" (di seguito "Servizio Test").

Si definisce Test qualsiasi fase del processo di sviluppo del Servizio durante la quale il Cliente è autorizzato a utilizzare un servizio di OVHcloud prima della sua effettiva commercializzazione, al fine di contribuire al suo miglioramento e di constatare eventuali malfunzionamenti. L'identificazione di un Servizio Test verrà realizzata da OVHcloud con qualsiasi mezzo necessario. Ad esempio, qualsiasi versione del servizio indicata sul Sito Internet di OVHcloud come versione Alpha, Beta o Gamma da OVHcloud sarà considerata un Servizio Test ai sensi delle presente documento.

Al Cliente può essere richiesto di inviare feedback regolari sull'utilizzo del Servizio in fase di test attraverso i diversi canali precedentemente stabiliti e messi a sua disposizione da OVHcloud. Il Cliente garantisce di aver preso visione ed essere stato informato che il Servizio Test fornito da OVHcloud è in fase di test secondo il significato comune del termine. Pertanto, il Cliente si impegna a gestire tutti i rischi (quali, ad esempio, instabilità, malfunzionamenti, indisponibilità, perdita o alterazione dei dati, ecc.) associati a questa fase. Le garanzie di livello di servizio (SLA) indicate nelle presenti condizioni particolari non si applicano ai Servizi Test.

A tal proposito, OVHcloud ricorda al Cliente che è fortemente sconsigliato salvare sul Servizio Test file di importanza vitale o essenziali per la sua attività durante l'intera durata del periodo di test. Il Cliente si impegna a non salvare dati personali sul Servizio Test.

La commercializzazione e la continuità del Servizio al termine della fase di Test non sono garantite da OVHcloud. OVHcloud si riserva il diritto di sospendere o porre fine al servizio Test in qualsiasi momento e senza alcun indennizzo. OVHcloud si riserva quindi la possibilità di ridimensionare, limitare o sospendere il Servizio

Test senza preavviso o alcun indennizzo qualora constatasse che il Cliente utilizza i servizi che gli sono forniti per una qualunque attività che non sia conforme ai termini contrattuali di OVHcloud o non corrispondente alle finalità del test effettuato nell'ambito del Servizio Test.

In caso di mancato rinnovo della fase di test, OVHcloud si impegnerà a informare preventivamente il Cliente e procederà alla cancellazione di tutti i dati salvati dal Cliente sul Servizio Test. Al termine del Servizio Test, OVHcloud procederà alla cancellazione di tutti i dati salvati dal Cliente sul Servizio

## 8. RESPONSABILITÀ

8.1. **Capacità.** Ciascuna delle Parti garantisce e dichiara di avere pieni poteri e autorità per stipulare ed eseguire il Contratto. In particolare, il Cliente e OVHcloud dichiarano e garantiscono di essere in possesso di tutte le autorizzazioni, competenze e conoscenze (in particolare di natura tecnica) che consentono loro rispettivamente di utilizzare e fornire i Servizi in conformità ai termini e alle condizioni del Contratto.

8.2. **Responsabilità di OVHcloud.** Nei casi in cui le Condizioni di Servizio Specifiche applicabili comprendano impegni di OVHcloud per particolari livelli di servizio, i pagamenti o crediti corrispondenti che possono essere dovuti da OVHcloud al Cliente costituiranno l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente per il mancato rispetto da parte di OVHcloud del livello di prestazione previsto dalle Condizioni di Servizio Specifiche in questione e l'intera responsabilità di OVHcloud per il mancato rispetto del livello di prestazione corrispondente. In mancanza di un impegno vincolante per un determinato livello di servizio, in nessun caso la responsabilità totale complessiva di OVHcloud nei confronti del Cliente (comunque derivante) ai sensi o riguardo al presente Contratto, inclusa (a titolo esemplificativo e non esaustivo) la responsabilità per violazione del contratto, falsa dichiarazione (sia essa illecita o legale), illecito civile (inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la negligenza), violazione di obblighi di legge o altro, potrà superare l'importo totale delle somme pagate dal Cliente a OVHcloud per i Servizi interessati nel corso dei sei (6) mesi precedenti alla richiesta di risarcimento del Cliente. Tali limitazioni non si applicano in caso di morte, lesioni personali e danni causati da grave negligenza o dolo di OVHcloud.

8.3. **Limitazione di Responsabilità.** Nei limiti consentiti dalla legge applicabile, in nessun caso OVHcloud sarà responsabile ai sensi del presente Contratto o in relazione ad esso per:

- (a) uso dei Servizi da parte del Cliente o di terzi in violazione dei termini e delle condizioni del Contratto;
- (b) mancata esecuzione, guasto, malfunzionamento o indisponibilità dei Servizi derivanti da azioni di terzi (esclusi i subappaltatori di OVHcloud), del Cliente, di un Prodotto di Terzi o del mancato adempimento degli obblighi da parte del Cliente;
- (c) perdite o danni indiretti o consequenziali di qualsiasi tipo;
- (d) perdita di affari, (inclusi danni o problemi commerciali, perdita di ordini, perdite operative), perdita di ricavi, perdita di reputazione (inclusi danni all'immagine dell'azienda), perdita di profitti effettivi o previsti, perdita di contratti o Clienti, perdita di godimento delle somme in questione, perdita di opportunità, perdita di avviamento, danni o alterazione di dati (come, ad esempio, la divulgazione inopportuna di informazioni riservate che li riguardano a causa di una vulnerabilità o di una violazione del sistema, azioni legali da parte di terzi contro il Cliente, ecc., in ogni caso, indipendentemente dal fatto che uno qualsiasi dei tipi di perdita o danno elencati nel presente paragrafo (D) sia diretto, indiretto o consequenziale.
- (e) perdita, divulgazione o uso illecito o fraudolento delle credenziali di autenticazione degli Utenti da parte dell'Utente o di terzi;

- (f) sospensione dell'accesso, o sospensione temporanea o permanente dei Servizi gestiti ai sensi dell'articolo 3 delle presenti Condizioni Generali di Servizio (in particolare una richiesta emessa da un'autorità legale o da un'autorità giudiziaria competente);
- (g) perdita, danneggiamento, alterazione di tutto o parte del Contenuto (comprese informazioni, dati, applicazioni, file o altri elementi) presente nell' Infrastruttura e tenendo presente che OVHcloud non è responsabile della continuità delle attività del Cliente e in particolare delle operazioni di backup;
- (h) la mancanza di idoneità dei Servizi alle esigenze del Cliente (anche in relazione alla vulnerabilità dei dati rilevanti);
- (i) incidenti di sicurezza connessi all'uso di Internet, in particolare in caso di perdita, alterazione, distruzione, divulgazione o accesso non autorizzato ai dati o alle informazioni del Cliente su o da Internet;
- (j) danneggiamento di sistemi, applicazioni e altri elementi installati dal Cliente sull'Infrastruttura.

8.4. **Responsabilità del Cliente.** Il Cliente si assume i rischi connessi alla propria attività ed è l'unico responsabile dell'utilizzo dei Servizi messi a disposizione da OVHcloud e del rispetto delle Condizioni di Servizio in vigore, compresa l'acquisizione del rispetto di tali Condizioni di Servizio da parte dei terzi che utilizzano i Servizi o per conto dei quali il Servizio viene utilizzato. In particolare, il Cliente è responsabile di (a) garantire che i Servizi ordinati siano adeguati alle proprie esigenze e a quelle dei terzi per i quali o per conto dei quali vengono utilizzati, (b) i Contenuti, quali informazioni, dati, file, sistemi, applicazioni, software, siti web e altri elementi che possono essere riprodotti, ospitati, installati, raccolti, trasmessi, distribuiti o pubblicati, e più in generale utilizzati e/o gestiti nell'ambito dei Servizi, nonché (c) la gestione e l'utilizzo di tali Contenuti (in particolare la loro verifica, convalida, aggiornamento, cancellazione, backup e insieme a qualsiasi misura di protezione dalla perdita o alterazione dei Contenuti), anche quando i Contenuti appartengono a terzi o sono utilizzati o gestiti da o per conto di terzi, e (d) la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, nonché alla Carta Deontologica. Quando il Cliente utilizza i Servizi nell'ambito di un'attività commerciale, o quando agisce per conto di terzi, si impegna a stipulare una polizza assicurativa per terzi, presso una compagnia di assicurazione notoriamente meritevole di credito, che copra l'intero ammontare dei danni che possono essergli imputati, e si impegna a conservare tale polizza assicurativa (o qualsiasi altra assicurazione equivalente) per l'intera durata del Contratto.

8.5. **Garanzia del Cliente.** Ciascuna Parte garantisce di svolgere attività nel rispetto della normativa vigente. Il Cliente garantisce in particolare OVHcloud contro qualsiasi conseguenza derivante (a) dall'uso o dallo sfruttamento di contenuti illeciti nell'ambito dei Servizi, (b) dall'uso fraudolento dei Servizi o dall'uso non conforme alle Condizioni dei Servizi in vigore o alle leggi e ai regolamenti applicabili, (c) dall' utilizzo dei Servizi in violazione dei diritti di terzi, (d) dalla mancanza di idoneità dei Servizi scelti alle sue esigenze o alle esigenze dei suoi Utenti e di qualsiasi terzo per conto del quale i Servizi vengono utilizzati, o (e) dalla perdita o dall'uso non autorizzato o fraudolento delle credenziali di autenticazione degli Utenti. Il Cliente si impegna a intraprendere le azioni appropriate qualora si verifichi un'azione, un reclamo o una denuncia da parte di terzi in relazione ai Contenuti e/o alle Condizioni di Servizio, anche da parte di autorità legali o giudiziarie, e a tenere indenne e manlevare OVHcloud da eventuali danni, perdite e spese che ne possano derivare (inclusi procedimenti legali, ragionevoli costi di difesa legale, ecc.)

8.6. **Terze Parti.** Ai sensi del presente Contratto, OVHcloud non assume alcun impegno nei confronti di terzi, inclusi gli Utenti, e nessuna stipula del Contratto può essere interpretata nel senso di determinare la costituzione di terzi beneficiari del presente Contratto. Il Cliente è l'unico responsabile dei suoi rapporti con i terzi (in particolare gli Utenti dei Servizi) e dovrà tenere indenne e manlevare OVHcloud da qualsiasi azione, reclamo o denuncia intrapresa da terzi che coinvolga i Servizi OVHcloud. Il Cliente si impegna a comunicare

per iscritto a OVHcloud, nel più breve tempo possibile, qualsiasi reclamo, lamentela e/o azione legale intrapresa da un terzo che coinvolga i Servizi OVHcloud, specificando l'oggetto dell'azione e qualsiasi informazione utile affinché OVHcloud possa comunicare al Cliente qualsiasi elemento in suo possesso che possa essere utile. OVHcloud si riserva il diritto di partecipare a tali controversie.

**8.7. Forza maggiore.** Ai fini del presente articolo 8.7, per "Parte interessata" si intende una parte del presente Contratto che è interessata da, o che sostiene di essere interessata da, un Evento di Forza Maggiore. Per "Evento di 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: (a) cause di forza maggiore (inclusi terremoti o altri disastri naturali), atti di terrorismo, guerre o operazioni belliche, disordini civili o sommosse; (b) [inadempienza di terzi, azioni sindacali (che non riguardino la forza lavoro della Parte Interessata)], incendi, inondazioni, esplosioni o danni dolosi, o guasti agli impianti o alle attrezzature (ma solo nella misura in cui uno di questi sia al di fuori del ragionevole controllo della Parte Interessata); e (c) modifiche legislative, normative o standard industriali, o ordini o direttive governative. Nessuna delle Parti violerà il presente Contratto, né sarà responsabile per qualsiasi ritardo nell'esecuzione, o mancata esecuzione, di uno qualsiasi dei suoi obblighi ai sensi del presente Contratto, se tale ritardo o mancata esecuzione dovesse risultare da un Evento di Forza Maggiore. In tali circostanze, la Parte Interessata dovrà informare l'altra Parte il più rapidamente possibile per iscritto, specificando le circostanze e la durata prevista dell'Evento di Forza Maggiore, e dovrà tenere l'altra Parte regolarmente informata sulla situazione. Se, nonostante gli sforzi della Parte interessata inadempiente, il periodo di ritardo o di mancata esecuzione continua per più di trenta (30) giorni consecutivi, la Parte non interessata può risolvere senza alcuna responsabilità tutti o parte dei Servizi interessati dall'Evento di Forza Maggiore [con effetto immediato] dandone comunicazione alla Parte Interessata.

## 9. CONDIZIONI ECONOMICHE

**9.1. Costo dei Servizi.** I costi dei Servizi fatturati al Cliente e le modalità di pagamento disponibili sono quelli in vigore al momento della fatturazione, così come pubblicati sul sito web di OVHcloud. I suddetti costi possono essere comunicati anche su richiesta inviata all'Assistenza OVHcloud. Salvo diversa indicazione, tutti i costi sono espressi in Euro. OVHcloud offre diversi tipi di tariffe a seconda del tipo di Servizio (forfettario mensile, forfettario annuale, prezzo per utilizzo, ecc.). Queste tariffe possono essere legate a un impegno relativo a un particolare periodo di utilizzo e/o a un metodo di fatturazione specifico. Nel caso in cui per lo stesso Servizio siano disponibili più tipi di tariffe, il Cliente può selezionare quella prescelta al momento della trasmissione dell'Ordine. Quando i costi sono indicati al netto delle imposte (in particolare i costi per i Servizi destinati alle imprese), l'IVA e tutte le altre imposte applicabili ai Servizi (escluse le imposte sulle entrate di OVHcloud) saranno aggiunte al costo dei Servizi e dovute dal Cliente, senza che ciò sia considerato una modifica del costo come previsto dall'articolo 9.2 del presente Contratto. In assenza di uno schema tariffario specifico, i costi dei Servizi comprenderanno il costo di acquisizione delle licenze e dei diritti di utilizzo degli strumenti, del software e dei Sistemi Operativi utilizzati da OVHcloud e/o messi a disposizione del Cliente da OVHcloud nell'ambito dei Servizi. Il Cliente è responsabile dell'acquisizione e dell'adempimento dei propri obblighi in relazione a tutte le licenze e i diritti d'uso necessari per operare o utilizzare i Contenuti nell'ambito dei Servizi. Le modalità di calcolo del costo dei Servizi, così come le unità di fatturazione, sono definite sul sito web di OVHcloud e nelle Condizioni di servizio specifiche applicabili. Il Cliente è tenuto a prenderne atto prima di inoltrare l'ordine. Ogni unità di fatturazione iniziata sarà fatturata ed esigibile per intero, anche quando non sarà completamente utilizzata. Alcuni Servizi sono soggetti a costi aggiuntivi per l'installazione o la messa in servizio.

**9.2. Modifiche tariffarie.** OVHcloud si riserva il diritto di modificare i propri listini in qualsiasi momento. Le modifiche dei costi sono immediatamente applicabili a qualsiasi nuovo ordine. Per i Servizi in uso al momento di un aumento del loro costo, il Cliente sarà informato della modifica via e-mail con almeno trenta

(30) giorni solari di anticipo. In tal caso è fatto salvo l'articolo "Condizioni specifiche per i consumatori", il Cliente ha il diritto di risolvere senza alcuna penalità i Servizi interessati entro trenta (30) giorni solari dalla notifica dell'aumento di costo. Tale risoluzione dovrà essere comunicata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o attraverso un apposito modulo fornito nell'Interfaccia di Gestione. In assenza di tale disdetta, il Cliente si intenderà aver accettato i nuovi listini. Il suddetto diritto di recesso non è applicabile in caso di aumento di costo 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 costo.

9.3. **Fatturazione.** I Servizi saranno fatturati sulla base degli Ordini del Cliente e del consumo dei Servizi come stabilito da OVHcloud nel suo sistema informativo, che sarà ritenuto ammissibile e completamente applicabile al Cliente. La periodicità (mensile, annuale o altro) delle fatture e la tempistica della loro emissione (all'ordine o in arretrato) varia da un Servizio all'altro. Le modalità di fatturazione dei costi dei Servizi sono definite sul sito web di OVHcloud e nelle Condizioni di Servizio Specifiche applicabili. Il Cliente è tenuto a prenderne atto prima di inoltrare l'Ordine. Dopo ogni pagamento, OVHcloud invierà al Cliente una fattura. Il Cliente accetta espressamente che tale fattura gli venga inviata in formato elettronico. La fattura viene inviata al Cliente via e-mail e/o messa a disposizione del Cliente attraverso l'Interfaccia di Gestione. Il Cliente è responsabile della conservazione di una copia della fattura in conformità alla normativa vigente. Le fatture messe a disposizione del Cliente nell'Interfaccia di Gestione rimarranno disponibili per un periodo di dodici (12) mesi dalla data di messa a disposizione.

9.4. **Pagamento.** Le fatture vengono pagate alla ricezione, fermo restando che le stesse sono emesse o al momento dell'Ordine, o in arretrato, a seconda del Servizio. Il Cliente è responsabile della scelta del metodo di pagamento desiderato tra quelli disponibili nell'Interfaccia di Gestione. I metodi di pagamento disponibili possono variare da un Servizio all'altro. Il Cliente è responsabile di tenerne conto prima di inoltrare l'Ordine. In relazione ai Servizi da pagare posticipatamente, OVHcloud si riserva il diritto di fatturare al Cliente tali Servizi prima della fine di un mese solare nel caso in cui il totale dei Servizi consumati dal Cliente nel corso del mese in questione raggiunga un importo significativo. Il Cliente è interamente responsabile del pagamento dei Servizi in conformità all'articolo "Condizioni economiche". Il Cliente si impegna a selezionare un metodo di pagamento valido nel suo Account Cliente e a disporre dei fondi necessari per effettuare il pagamento dei Servizi. Fermo restando il diritto di recesso di cui all'articolo "Condizioni Specifiche per i Consumatori", il Cliente resta responsabile del pagamento del corrispettivo nella sua totalità e non avrà diritto ad alcun rimborso derivante dal mancato utilizzo, dall'utilizzo parziale, dalla sospensione o dalla cessazione dell'utilizzo dei Servizi prima della fine del Periodo di utilizzo, fatto salvo il diritto del Cliente di impegnare la responsabilità di OVHcloud ai sensi dell'articolo "Responsabilità" di seguito riportato, nel caso in cui tale situazione risulti dall'inadempimento di OVHcloud.

9.5. **Mancato o ritardato pagamento.** In caso di mancato o ritardato pagamento, anche parziale, il Cliente sarà tenuto a pagare le penali di mora dovute 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, sia prima sia dopo la sentenza. Inoltre, ogni 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, risulterà di diritto, e senza richiedere alcuna ulteriore notifica o comunicazione formale, (a) la richiesta immediata di tutte le somme ancora dovute dal Cliente ai sensi del Contratto, indipendentemente dai termini di pagamento, e (b) il diritto di OVHcloud di decidere 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.

**9.6. Contestazioni.** In caso di disaccordo sulla fatturazione o sulla natura dei Servizi, il Cliente è tenuto a comunicarlo all'Assistenza OVHcloud attraverso la sua Interfaccia di Gestione entro un (1) mese dalla data di emissione della fattura. In assenza di tale notifica, e fatto salvo il diritto del Cliente di contestare la fattura in un secondo momento, il Cliente sarà tenuto a saldare tutte le fatture non pagate secondo le condizioni del Contratto. In caso di mancata fatturazione dei Servizi in modo corretto o nei tempi previsti, OVHcloud si riserva il diritto di emettere la fattura o di correggere la fatturazione in qualsiasi momento, fatte salve le limitazioni imposte.

## 10. DURATA, RINNOVO E CESSAZIONE DEI SERVIZI

**10.1. Durata dei Servizi.** Il Contratto è stipulato per un periodo di tempo indeterminato e rimane in vigore fino a quando il Cliente utilizza i Servizi OVHcloud. La durata per la quale il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi ordinati è quella applicabile alla tariffa scelta dal Cliente al momento dell'invio dell'Ordine (il "Periodo di utilizzo"). In caso di pagamenti forfettari o a somma fissa (mensile, annuale o altro), e fatto salvo l'articolo "Condizioni specifiche per i consumatori" e la sezione "Risoluzione per inadempimento", il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi per tutto il periodo corrispondente. In caso di pagamento per ogni utilizzo, i Servizi sono resi disponibili per un periodo di tempo indeterminato, e il Cliente può terminare l'utilizzo dei Servizi in qualsiasi momento secondo le procedure in vigore.

**10.2. Rinnovo dei Servizi.** I termini per il rinnovo dei Servizi variano da un tipo di Servizio all'altro, come di seguito indicato. Alcuni di questi si rinnovano automaticamente ("Auto-Rinnovo") mentre altri sono rinnovati a pagamento anticipato da parte del Cliente. Nel caso in cui esistano più opzioni, il Cliente è responsabile della scelta del metodo di rinnovo da lui scelto. Per alcuni Servizi, la modalità di rinnovo automatico è attivata di default. Le richieste di ri-emissione del pagamento vengono automaticamente respinte in caso di mancato pagamento o di pagamento irregolare (importo errato, pagamento incompleto, pagamento che non include i riferimenti richiesti, o emesso con un metodo o una procedura non accettati da OVHcloud). OVHcloud si riserva il diritto di annullare il rinnovo, in particolare, con un ragionevole preavviso, in caso di estinzione di un Servizio.

**10.3. Risoluzione per inadempimento.** Fatti salvi gli altri casi di risoluzione previsti dal Contratto, e senza pregiudicare qualsiasi altro diritto o misura correttiva disponibile, ciascuna delle Parti può risolvere il presente Contratto con effetto immediato, dandone comunicazione scritta all'altra Parte, qualora l'altra Parte commetta una violazione sostanziale di qualsiasi termine del presente Contratto non ponga rimedio a tale violazione entro un periodo di quindici giorni solari dalla data di notifica mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Fermo restando quanto sopra, in caso di uso doloso, illegale o fraudolento dei Servizi, o di uso effettuato in violazione dei diritti di terzi, OVHcloud avrà il diritto di risolvere i relativi Servizi o il Contratto nella sua interezza con effetto immediato a mezzo e-mail e senza preavviso formale (fermo restando che, se il Cliente è un consumatore, nulla nel presente articolo 7.3 pregiudica i diritti del Cliente ai sensi della legge applicabile sulla tutela dei consumatori). Il presente paragrafo non sarà considerato come una rinuncia al diritto di OVHcloud di sospendere o interrompere i Servizi in conformità alle disposizioni del Contratto, in particolare in caso di mancato rispetto delle Condizioni di Servizio da parte del Cliente. La risoluzione per inadempimento non pregiudica il risarcimento dei danni che possono essere richiesti dalla parte lesa.

## 11. RISERVATEZZA

**11.1. Impegni.** Ciascuna delle Parti si impegna, per quanto riguarda le informazioni riservate della Parte di cui è destinataria o a cui ha accesso nell'ambito dell'esecuzione del presente Contratto, a (a) utilizzare tali informazioni riservate solo ai soli fini dell'esecuzione del Contratto, (b) preservare la riservatezza di tali informazioni con lo stesso grado di cura come se si trattasse delle proprie informazioni riservate, e (c) dare



accesso a tali informazioni riservate solo ai rispettivi associati e Affiliati che hanno bisogno di conoscere le informazioni nell'ambito della loro funzione, a condizione che tali destinatari abbiano ricevuto una notifica preventiva della natura riservata di tali informazioni e siano collegati da un accordo di riservatezza almeno equivalente a quello del presente Contratto. Ciascuna Parte è inoltre autorizzata a comunicare le informazioni riservate dell'altra Parte ai propri consulenti legali, purché appartenenti ad una professione regolamentata (ad esempio, avvocati, commercialisti e revisori dei conti). Ciascuna Parte si impegna a non divulgare le informazioni riservate dell'altra Parte a persone diverse da quelle di cui sopra senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte e a garantire il rispetto della riservatezza di tali dati da parte di ogni persona a cui li dovesse divulgare. Saranno considerate riservate le disposizioni del Contratto e tutte le informazioni comunicate tra le Parti, o alle quali le Parti hanno accesso nell'ambito dell'esecuzione del Contratto e in qualsiasi forma e natura (in particolare informazioni finanziarie e di marketing, segreti commerciali, knowhow, informazioni relative alla sicurezza e alle condizioni di utilizzo del Servizio). Per essere considerate informazioni riservate, non è necessario che la natura confidenziale delle informazioni sia menzionata sul documento o su altri mezzi di comunicazione che contengono le informazioni o che sia precisata al momento della divulgazione delle informazioni.

11.2. **Eccezioni.** Gli impegni di riservatezza sopra definiti non si applicano alle informazioni per le quali la Parte ricevente può dimostrare che (a) è venuta legittimamente a conoscenza delle informazioni senza essere tenuta a mantenerle riservate prima che l'altra Parte abbia comunicato le informazioni o le abbia fornito l'accesso alle informazioni, o (b) le informazioni sono di pubblico dominio o sono diventate di pubblico dominio nel corso dell'esecuzione del Contratto con mezzi diversi dal mancato adempimento degli obblighi di riservatezza previsti dal presente Contratto da parte della Parte ricevente (o delle persone per le quali essa è responsabile), o (c) sono state comunicate alla Parte ricevente da un terzo che ha l'autorità di divulgarle e che lo ha fatto legittimamente, (d) risultano da sviluppi effettuati dalla Parte ricevente e/o dai suoi dipendenti indipendentemente dall'esecuzione del Contratto, o (e) la divulgazione di tali informazioni è stata autorizzata dall'altra Parte come previsto dalle disposizioni del Contratto. Nonostante quanto sopra, ciascuna delle Parti si riserva il diritto di comunicare le informazioni ricevute dall'altra Parte (a) rigorosamente nei limiti necessari per la difesa dei propri diritti, fermo restando che in tali casi, le informazioni riservate dell'altra Parte saranno conservate per il tempo prescritto dalla legge per il loro utilizzo come prova e potranno essere divulgate solo a coloro che ne avranno necessità nel corso dell'azione legale o della procedura in questione (giudici, avvocati, ecc.), tali persone sono vincolate dal segreto professionale o comunque da un accordo di riservatezza, o (b) su richiesta di un'autorità legale o giudiziaria competente, fermo restando che in tali casi la comunicazione deve essere strettamente limitata alla richiesta di tale autorità e, fatte salve eventuali disposizioni di legge o ingiunzioni contrarie, la Parte ricevente deve informare l'altra Parte di tale richiesta.

## 12. DISPOSIZIONI GENERALI

12.1. **Clausola di riserva.** Se qualsiasi disposizione o parte di essa è o diventa invalida, illecita o inapplicabile del presente Contratto, sarà considerata modificata nella misura minima necessaria per renderla valida, lecita e applicabile. Se tale modifica non fosse possibile, la relativa disposizione o parte di essa sarà considerata eliminata. Qualsiasi modifica o cancellazione di una disposizione o di parte di essa ai sensi del presente articolo 9.1 non pregiudica la validità e l'applicabilità del resto del presente Contratto. Se una qualsiasi disposizione o parte di essa del presente Contratto è invalida, illecita o inapplicabile, le Parti negozieranno in buona fede al fine di modificare tale disposizione in modo che, così come emendata, sia lecita, valida e applicabile e, nella misura del possibile, raggiunga il risultato commerciale previsto dalla disposizione originale.

12.2. **Voci.** Le voci dell'articolo e dei paragrafi hanno carattere puramente esemplificativo e non influiscono sull'interpretazione del presente Contratto.

12.3. **Rinuncia.** Il mancato o ritardato esercizio da parte di una Parte di qualsiasi diritto o rimedio previsto dal presente Contratto o dalla legge non costituisce una rinuncia a tale diritto o a qualsiasi altro diritto o rimedio, né impedisce o limita l'ulteriore esercizio di tale diritto o di qualsiasi altro diritto o rimedio. Nessun esercizio singolo o parziale di tale diritto o rimedio impedirà o limiterà l'ulteriore esercizio di tale diritto o di qualsiasi altro diritto o rimedio..

12.4. **Contratto completo.** Il Contratto è costituito dalle Condizioni di Servizio che costituiscono l'intero accordo tra il Cliente e OVHcloud in relazione al suo oggetto, ad esclusione delle condizioni generali di contratto del Cliente. Esso sostituisce ed estingue tutti i precedenti contratti, accordi, garanzie collaterali, contratti collaterali, dichiarazioni, assicurazioni, rappresentazioni e intese di qualsiasi natura fatti da o per conto delle parti in relazione alle stesse, sia orali sia scritti. Ciascuna parte riconosce di non aver fatto affidamento, nella stipula del presente Contratto, a dichiarazioni orali o scritte, garanzie collaterali o altre garanzie, assicurazioni, dichiarazioni o impegni che siano stati fatti da o per conto dell'altra parte (sia in modo non colpevole sia per negligenza) in relazione all'oggetto del presente Contratto in qualsiasi momento antecedente la sua firma (congiuntamente intese, "Dichiarazioni Precontrattuali"), diverse da quelle che sono indicate nel presente Contratto. Ciascuna parte rinuncia a tutti i diritti e rimedi che potrebbero altrimenti essere a sua disposizione in relazione a tali Dichiarazioni Precontrattuali. Nessuna disposizione del presente articolo 9.4 esclude o limita la responsabilità di una delle parti derivante dalla sua dichiarazione precontrattuale fraudolenta o dall'occultamento fraudolento.

12.5. **Modifica dei documenti contrattuali.** OVHcloud può, in qualsiasi momento e di diritto, modificare le Condizioni di Servizio in vigore. Tali modifiche sono immediatamente applicabili ad ogni nuovo Ordine. Per quanto riguarda i Servizi in uso, il Cliente sarà informato via e-mail o attraverso la sua Interfaccia di Gestione di ogni modifica delle Condizioni di Servizio in vigore. Le modifiche alle Condizioni di Servizio entrano in vigore entro trenta (30) giorni solari dalla data di invio della suddetta notifica. Fermo restando quanto sopra, qualsiasi modifica alle Condizioni di Utilizzo dei Prodotti di Terzi e qualsiasi implementazione di un nuovo regolamento può essere immediatamente applicabile nella misura in cui OVHcloud non abbia il controllo di tali eventi. Fatte salve le condizioni applicabili ai Consumatori, nei casi in cui le nuove Condizioni di Servizio siano sfavorevoli al Cliente, quest'ultimo può, entro trenta (30) giorni solari dalla data di entrata in vigore delle nuove Condizioni di Servizio, recedere dai Servizi interessati dalla modifica notificata. Tale recesso sarà notificato tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite il modulo fornito nell'Interfaccia di Gestione.

12.6. **Nessuna Partnership o Agenzia.** Nessuna disposizione del presente Contratto è intesa o deve essere considerata come volta a stabilire una partnership o una joint venture tra le Parti, a costituire l'una o l'altra Parte l'agente dell'altra, o ad autorizzare una delle Parti ad assumere o a sottoscrivere impegni per o per conto dell'altra Parte. Ciascuna Parte conferma di agire per proprio conto e non a beneficio di altre persone.

12.7. **Affidamento.** Nessuna delle Parti potrà cedere, trasferire, ipotecare, impegnare, dichiarare un trust o negoziare in qualsiasi altro modo uno o tutti i suoi diritti e obblighi ai sensi del presente Contratto senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte. Nonostante quanto sopra, ciascuna delle Parti ha il diritto di trasferire tutto o parte del Contratto alle proprie Affiliate. In tal caso, essa dovrà notificarlo all'altra Parte per iscritto non appena ciò sia ragionevolmente possibile. Si ritiene che le seguenti operazioni non rientrino nell'ambito di applicazione del presente articolo e sono pertanto autorizzate: (a) modifiche degli azionisti, cambiamenti di partecipazioni, o cambiamento di controllo di una delle Parti, e (b) operazioni quali fusioni, acquisizioni, vendita di beni aziendali, dismissioni, o qualsiasi altra operazione che comporti un trasferimento dei beni di una delle Parti. Se una delle Parti compie una delle operazioni di cui ai precedenti punti (a) o (b), ne informa l'altra Parte. Se l'operazione è realizzata a vantaggio di un diretto concorrente dell'altra Parte, quest'ultima avrà il diritto di recedere dal Contratto e non sarà dovuto alcun risarcimento danni.

12.8. **Avvisi.** Per tutti gli scambi di informazioni via e-mail, la data e l'ora del server OVHcloud saranno accettate dalle Parti. Tali informazioni saranno conservate da OVHcloud per tutta la durata del rapporto

contrattuale e per i tre (3) anni successivi. Fatti salvi gli altri mezzi di comunicazione e il destinatario menzionati nel Contratto, tutte le notifiche, le comunicazioni formali e le altre comunicazioni previste dal Contratto si considerano validamente consegnate se inviate da parte di OVHcloud:

Per OVH SRL: Con lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo

Servizio di Assistenza - Via Carlo Imbonati 18 - 20159 - Milano (MI) – Italia;

Per il Cliente: Tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento l'indirizzo postale fornito dal Cliente nel suo account o tramite indirizzo e-mail.

Il presente articolo non si applica alla notifica di qualsiasi procedimento o di altri documenti in qualsiasi azione legale o, se del caso, a qualsiasi arbitrato o altro metodo di risoluzione delle controversie.

**12.9. Pubblicità e promozione.** Salvo diversa decisione del Cliente tramite il modulo disponibile a tale scopo nella sua Interfaccia di Gestione, OVHcloud è autorizzata a fare menzione del suo rapporto commerciale con il Cliente nel corso della sua abituale attività verso i clienti e i potenziali clienti. Qualsiasi altra menzione del Cliente da parte di OVHcloud e qualsiasi altro uso di segni (loghi, marchi, ecc.), in particolare a fini pubblicitari, mostre, conferenze e in pubblicazioni specializzate per i professionisti del mercato, così come nei suoi opuscoli, documenti commerciali e nel sito web di OVHcloud, è soggetta al preventivo consenso del Cliente.

**12.10. Prove ammissibili.** Si conviene espressamente che i dati del sistema informativo di OVHcloud o dei suoi subappaltatori, come i registri di accesso, i registri dei consumi, i riepiloghi degli ordini e dei pagamenti, le segnalazioni di incidenti o altri rapporti, possono essere utilizzati come prova nei confronti del Cliente, e sono considerati ammissibili anche nell'ambito di controversie legali.

**12.11. Calcolo dei tempi.** I periodi di tempo sono calcolati in giorni solari e sono conteggiati a partire dal giorno successivo dell'evento che li fa decorrere.

### **13. COMPETENZA GIURISDIZIONALE E LEGGE APPLICABILE**

**13.1. Competenza giurisdizionale.** Ciascuna delle Parti accetta irrevocabilmente che i tribunali italiani saranno i soli competenti a risolvere qualsiasi controversia o pretesa derivante da o in relazione al presente Contratto o al suo oggetto o formazione (comprese eventuali controversie o pretese relative ad obbligazioni extracontrattuali).

**13.2. Legge applicabile.** Il presente Contratto e qualsiasi controversia o reclamo derivante da o in relazione ad esso o al suo oggetto o alla sua formazione (incluse le controversie o reclami relativi ad obbligazioni extracontrattuali) sarà regolato e interpretato in conformità alle leggi italiane, a condizione che, se il Cliente sia un consumatore, egli benefici di qualsiasi disposizione imperativa della legge del Paese in cui il Cliente è residente. Nulla nel Contratto, incluso il presente articolo 13.2, pregiudica il diritto del Cliente, in quanto consumatore, di avvalersi di tali disposizioni imperative della legge locale.

### **14. CONDIZIONI SPECIFICHE PER I CONSUMATORI**

Il presente articolo 14 si applica solo ai Clienti che sono considerati consumatori ai sensi della normativa vigente in materia di tutela dei consumatori e integra le altre disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Servizio, che rimangono pienamente applicabili a tali Clienti, fatte salve le disposizioni alle quali il successivo articolo 14.2 deroga espressamente.

**14.1. Ulteriori disposizioni.** La presente sezione 14.1 integra le altre disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Servizio, che rimangono pienamente applicabili ai Consumatori.

14.1.1.1. Fornitura dei Servizi. OVHcloud si impegna a fornire il Servizio al Cliente entro il tempo previsto nell'Ordine o in mancanza di informazioni o di accordo sulla data di fornitura del Servizio entro quindici (15) giorni dalla conferma dell'Ordine. Qualora il Servizio non venga fornito entro il suddetto termine, il Cliente potrà richiedere l'annullamento della transazione con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o creando un ticket attraverso la propria Interfaccia di Gestione, pubblicando nell'oggetto il messaggio "Disdetta per inadempimento nella fornitura dei Servizi". Le somme già corrisposte dal Cliente vengono rimborsate entro quattordici (14) giorni dall'annullamento dell'Ordine

14.1.1.2. Diritto di recesso. Il Cliente gode del diritto di recesso previsto dalla legge. Può esercitare tale diritto, senza doverne giustificare le ragioni e senza dover pagare alcuna penale, ad eccezione delle spese di restituzione, entro un periodo di quattordici (14) giorni a partire dal giorno successivo all'Ordine. Il diritto di recesso si esercita prima della data di scadenza di cui sopra attraverso il modulo disponibile a tale scopo nell'Interfaccia di Gestione, sia compilando il seguente modulo di recesso e indirizzandolo a OVHcloud a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, sia attraverso qualsiasi altra dichiarazione che esprima chiaramente la volontà di esercitare tale diritto. **Form di recesso:**

- Destinatario OVHcloud Via Carlo Imbonati 18 – 20159 – Milano, Italy:
  - Con la presente io/noi (\*) notificiamo il recesso dal mio/nostro (\*) contratto di vendita dei 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.

14.1.1.3. Reclami. Tutti i reclami relativi ai servizi OVHcloud possono essere indirizzati a:

- In primo luogo al: Servizio Clienti tramite il modulo di reclamo a disposizione del Cliente nella sua Interfaccia di Gestione.

- In secondo luogo, se il Cliente non ha ricevuto risposta entro trenta (30) giorni solari dal ricevimento del suo reclamo, non ha accesso alla sua Interfaccia di Gestione o, nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto della risposta fornita dal Servizio Clienti, può scrivere a OVH - Servizio Nazionale Consumatori - Via Carlo Imbonati 18 - 20159 - Milano (MI) - Italia. Il reclamo del Cliente dovrà essere esaminato entro trenta (30) giorni solari dalla data di ricevimento da parte del Servizio Nazionale Consumatori di OVHcloud.
- In terzo luogo, se il Cliente desidera avere maggiori informazioni sulla risoluzione delle controversie online, è pregato di accedere al seguente link al sito web della Commissione Europea: <http://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.

**14.2. Prescrizioni di carattere generale.** Le seguenti disposizioni sostituiscono le disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Servizio alle quali esse derogano espressamente.

14.2.1.1. (deroga all'articolo 3.8) Aggiornamenti ai servizi. Aggiornamenti ai servizi. OVHcloud può modificare i Servizi in qualsiasi momento e può aggiungere, modificare o rimuovere gamme, opzioni o funzionalità, nonché aggiornarne le prestazioni. I Servizi sono descritti online sul sito web di OVHcloud. Il Cliente è responsabile dell'aggiornamento dei Servizi, che sono immediatamente applicabili a qualsiasi nuovo Ordine. Per quanto riguarda i Servizi utilizzati dal Cliente, quest'ultimo sarà informato via e-mail o tramite la sua Interfaccia di Gestione di eventuali aggiornamenti sostanziali che siano di natura tale da comportare un peggioramento di tali Servizi, almeno un (1) mese prima dell'implementazione di tale aggiornamento. Tuttavia, le modifiche ai Prodotti di Terzi e i casi urgenti (come i rischi per la sicurezza, o gli aggiornamenti di conformità legale o regolamentare) possono comportare modifiche immediate ai Servizi. In caso di qualsiasi aggiornamento che degradi i Servizi esistenti (rimozione di funzionalità, downgrade delle prestazioni, ecc.), il Cliente può terminare i relativi Servizi con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite un apposito modulo presente nella propria Interfaccia di Gestione entro quattro (4) mesi dalla data di implementazione del relativo aggiornamento.

14.2.1.2. (deroga all'articolo 9.1) Costo dei Servizi. I costi dei Servizi fatturati al Cliente sono quelli in vigore al momento della trasmissione dell'Ordine da parte del Cliente, così come pubblicati sul sito web di OVHcloud, e sono comprensivi di IVA. I costi possono essere comunicati al Cliente anche su richiesta all'Assistenza OVHcloud. Salvo diversa indicazione, tutti i costi sono espressi in Euro. OVHcloud offre tariffe diverse a seconda del tipo di Servizio (forfettario mensile, forfettario annuale, costi per uso). Queste possono essere legate a un impegno per un determinato periodo di tempo e/o a un metodo di fatturazione specifico. Nel caso in cui siano disponibili più prezzi per lo stesso Servizio, il Cliente può scegliere quello di sua scelta al momento dell'invio dell'Ordine. Alcuni Servizi sono disponibili solo per i Clienti business, non per i singoli consumatori, i cui prezzi sono indicati al netto di qualsiasi imposta.

In assenza di uno specifico meccanismo di tariffazione, i costi dei Servizi si intendono comprensivi del costo di acquisto delle licenze e dei diritti di utilizzo degli strumenti, del software e dei Sistemi Operativi forniti da OVHcloud e/o messi a disposizione del Cliente nell'ambito della fornitura dei Servizi. Il Cliente è responsabile dell'acquisizione e dell'adempimento dei propri obblighi in relazione a tutte le licenze e diritti d'uso

necessari per operare o utilizzare i Contenuti nell'ambito dei Servizi. Le modalità di calcolo dei costi dei Servizi, così come le unità di fatturazione, sono definite sul sito web di OVHcloud e nelle Condizioni di servizio specifiche applicabili. Ogni unità di fatturazione iniziata sarà fatturata ed esigibile per intero. Il Cliente è tenuto a prenderne atto prima di inoltrare l'ordine. Alcuni Servizi sono soggetti a costi aggiuntivi di installazione o di attivazione.

- 14.2.1.3. (deroga all'articolo 9.2) Modifiche tariffarie. OVHcloud si riserva il diritto di modificare i propri costi in qualsiasi momento. Le modifiche dei costi sono immediatamente applicabili a qualsiasi nuovo ordine. Per i Servizi in uso al momento di un aumento del loro costo, il Cliente sarà informato della modifica via e-mail con almeno un (1) mese di anticipo. In tal caso il Cliente, alla notifica di tale aumento, ha il diritto di recedere dalla fornitura dei Servizi interessati entro quattro (4) mesi senza alcuna penale. Tale recesso dovrà essere comunicato con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o tramite un apposito modulo previsto a tal fine nell'Interfaccia di Gestione.
- 14.2.1.4. (sostituisce l'articolo 12.4) Documenti contrattuali. Il Contratto è costituito dalle Condizioni di Servizio che comprendono l'intero Contratto stipulato tra il Cliente e OVHcloud, ed escludono qualsiasi termine e condizione generale del Cliente e qualsiasi altro documento, accordo o trattativa precedente. OVHcloud può, in qualsiasi momento e di diritto, modificare le Condizioni di Servizio in vigore. Tali modifiche sono immediatamente applicabili ad ogni nuovo Ordine. In merito ai Servizi in uso, il Cliente sarà informato via e-mail o attraverso la sua Interfaccia di Gestione di qualsiasi modifica alle Condizioni di Servizio in vigore. Le modifiche alle Condizioni di Servizio sono in vigore entro trenta (30) giorni solari dalla data di invio della suddetta notifica. Ciò nonostante le Condizioni di Servizio per i Prodotti di Terzi e la conformità legale e regolamentare possono essere immediatamente applicabili. Il Cliente può recedere dalla modifica notificata entro quattro (4) mesi dalle nuove Condizioni di Servizio in vigore. Tale recesso dovrà essere notificato con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o con il modulo fornito nell'interfaccia di gestione.
- 14.2.1.5. (sostituisce 131.1) Competenza giurisdizionale. In caso di controversia con il Cliente, è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o di domicilio del convenuto.

Il Cliente dichiara di riconoscere, accettare ed approvare espressamente, ai sensi dell'art. 1341, secondo comma, e dell'art. 1342, secondo comma, del Codice Civile, le seguenti specifiche clausole del presente Contratto: paragrafo 3.7 Sospensione dei Servizi, paragrafo 5.2 Responsabilità di OVHcloud, paragrafo 5.3 Limitazione di responsabilità e paragrafo 7.2 Rinnovo dei Servizi.

[Luogo e Data]

[Firma aggiuntiva]

Il Cliente

## 15. DEFINIZIONI

I seguenti termini hanno il seguente significato, a meno che il contesto non richieda diversamente:

**Affiliate:** si intende qualsiasi società controllata da una delle Parti, che controlla una delle Parti o con la quale una delle Parti è sotto il controllo congiunto di un'altra società terza. La nozione di controllo ha lo stesso significato dell'articolo L233-3 del codice di commercio francese. Il controllo può essere diretto o indiretto.



**Account Cliente (o Nickhandle):** indica l'Account di riferimento/ l'accesso Cliente che gli consente di gestire tutti i suoi Servizi e di abbonarsi a Servizi aggiuntivi.

**Contenuti:** indica il testo, le informazioni, le immagini, il materiale audio o video e gli altri dati immessi nel Servizio da o per conto del Cliente, compresi i dati che il Cliente consente di immettere nel Servizio a terzi.

**Accordo per il Trattamento dei Dati:** indica l'accordo per il trattamento dei dati applicabile per l'utilizzo dei Servizi OVHcloud disponibili di volta in volta sul sito web di OVHcloud..

**Datacenter:** significa il sito fisico in cui sono localizzate le Infrastrutture fornite al Cliente da OVHcloud nell'ambito dei Servizi.

**Incidenti:** indica qualsiasi evento che causi o sia suscettibile di causare un'interruzione o una riduzione del funzionamento continuo dell'Infrastruttura e/o dei servizi forniti al Cliente da OVHcloud.

**Infrastruttura (e):** significato(i)

(Cloud dedicato) La struttura istituita da OVHcloud per ospitare il Cloud dedicato del Cliente, che comprende in particolare la rete, la larghezza di banda, le risorse fisiche e la virtualizzazione.

(Server Virtuale Privato, Cloud Pubblico e DeskaaS) Tutti i componenti forniti da OVHcloud comprendono in particolare (a seconda delle circostanze) l'Host Server, lo Spazio di Memoria, la rete, la larghezza di banda e/o la virtualizzazione o la tecnologia di cloud computing.

(Cloud Pubblico) Tutti gli elementi sviluppati da OVHcloud. Questo include in particolare, a seconda dei casi, l'Host Server, lo Storage, la rete, la larghezza di banda e la virtualizzazione e/o la tecnologia cloud computing.

**Interfaccia di Gestione:** significa che lo spazio "Manager" è accessibile al Cliente dopo l'identificazione mediante l'inserimento del suo ID cliente e della relativa password.

**Sistemi operativi (OS):** Il programma che controlla come viene utilizzata la capacità del server gestendo tutti i programmi applicativi.

**Ordine (i):** indica la richiesta del Cliente a OVHcloud per la fornitura di Servizi ai sensi delle Condizioni.

**Carta deontologica OVHcloud:** indica il codice di buona condotta per l'utilizzo dei Servizi di OVHcloud disponibile di volta in volta sul sito web di OVHcloud.

**Gruppo OVHcloud:** indica congiuntamente OVH SAS e le sue società Affiliate in tutto il mondo.

**Assistenza OVHcloud:** indica il team di OVHcloud incaricato di assistere il Cliente e di gestire gli Incidenti e di garantire la disponibilità e la sicurezza dei Servizi in conformità con i termini e i livelli di prestazione applicabili.

**Sito Web OVHcloud:** indica il sito web della società OVHcloud "ovhcloud.com" o qualsiasi altro sito secondario appartenente ad una delle sue Affiliate.

**Periodo di Utilizzo:** indica il periodo standard di utilizzo di un Servizio soggetto a periodi di abbonamento.

**Servizi:** tutti i servizi forniti da OVHcloud al Cliente in conformità al Contratto.

**Condizioni Specifiche di Servizio (o Condizioni Specifiche):** documento che descrive uno o più Servizi forniti da OVHcloud e che stabilisce le condizioni di prestazione e le condizioni d'uso applicabili a tali Servizi.

**Prodotti di Terze Parti:** indica un prodotto sviluppato da un fornitore terzo e disponibile per il Cliente nell'ambito dei Servizi OVHcloud.

**Condizioni di utilizzo dei Prodotti terzi:** significa l'insieme dei documenti che descrivono i termini e le condizioni applicabili ai Prodotti di Terzi.

**Utenti:** si intendono le persone che utilizzano i Servizi sotto la responsabilità del Cliente. (infrastruttura CDN, CDN WebStorage) Utenti Internet che visitano il sito web del Cliente. (Geocache Accelerator): Utenti Internet che scaricano i file del Cliente.