

## CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

### DI CHE SI TRATTA?

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

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 Prospettive Hi-Tech SRL, società italiana, con sede legale in Strada Santa Candida 10 - 70124 - Bari (BA) - Italia, e registrata a Bari con numero di iscrizione al Registro delle imprese BA - 504598 (di seguito, "PHT"), e qualsiasi persona fisica o giuridica, consumatore o impresa, di diritto pubblico o privato, che sottoscrive un'offerta di Server Dedicato o Cloud (di seguito, il "Cliente"). Il Cliente e PHT sono definiti singolarmente e collettivamente rispettivamente "Parte" o "Parti".

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

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

- Condizioni Particolari di Servizio ("CP")
- Contratto per il Trattamento dei Dati
- Condizioni Generali
- 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.

### 1. DEFINIZIONI

**"Datacenter"**: sito fisico o sala informatica gestito da PHT, 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 PHT presso terze parti soggette alle normative degli Stati Uniti.

**"Elementi PHT"**: 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 PHT. 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 PHT 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 PHT. 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, etc.) sviluppato, posseduto o fornito da un terzo che PHT 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 obblighi vigenti.

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

**"Sito Internet"**: sito Internet di PHT accessibile all'URL <https://www.prospettivehitech.com/>

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

**"Società Affiliate"**: società controllate da PHT, 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 PHT 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 riceve il proprio Account Cliente dopo la sottoscrizione dell'Ordine inviato da PHT, ricevimento della fattura per i servizi acquistati e aver eseguito il pagamento della stessa. In fase di Ordine il Cliente deve fornire tutte le informazioni necessarie (identità, coordinate, e-mail, informazioni bancarie, etc.).

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 PHT 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, PHT si riserva il diritto di verificare la correttezza delle informazioni fornite e di richiedere documenti giustificativi. PHT 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 PHT o utilizzando una richiesta via mail indicata da PHT. Il Cliente è l'unico responsabile della gestione e della modifica del proprio Account Cliente, e dei mezzi di autenticazione associati (come identificativi, password, etc.).

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. I Servizi sono resi disponibili solo dopo che PHT 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 PHT. **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 o 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, PHT 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. PHT conserverà esclusivamente le informazioni che deve conservare in base alla [Politica di utilizzo dei dati personali PHT](#) 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 tramite mail. 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 PHT propone Servizi conformi a standard riconosciuti o a normative applicabili a determinate attività, PHT indica le condizioni alle quali si conforma.

**3.2. Proprietà Intellettuale. Diritti di utilizzo.** I Servizi e gli Elementi PHT sono e restano di proprietà esclusiva di PHT o di terzi che hanno concesso a PHT il diritto di utilizzarli nell'ambito del Contratto. PHT concede al Cliente, a titolo non esclusivo, il diritto di utilizzare i Servizi e gli Elementi PHT 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 PHT 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 PHT. PHT 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, PHT 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 PHT 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 PHT, o causare un peggioramento delle prestazioni dei servizi forniti agli altri clienti di PHT. A tal proposito, per alcuni Servizi, PHT 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 PHT. In particolare, il mining di criptovalute, gli attacchi informatici di tipo denial of service, i bot di videogiochi, gli scambi di traffico (Hitleap, Jingling, etc.) e il Black Hat SEO (download, reupload di video sulle piattaforme di video online, etc.) 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 PHT 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.** PHT 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". PHT rimborserà al Cliente le somme versate per questi Servizi entro quattordici (14) giorni dall'annullamento dell'Ordine.

**3.7. Sospensione dei Servizi.** PHT 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 PHT, 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 del Decreto Legislativo n. 70/2003 ("**D.Lgs. 70/2003**"), (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 PHT.

Nei limiti del possibile, e fatti salvi i casi di richieste giudiziarie e amministrative e di violazione del Contratto, PHT 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 PHT in virtù del Contratto, fatta salva la possibilità per il Cliente di far valere la responsabilità di PHT alle condizioni dell'articolo "Responsabilità" qui di seguito, se queste sospensioni derivano da un inadempimento di PHT dei suoi obblighi.

Se la sospensione deriva da un inadempimento da parte del Cliente dei suoi obblighi, tale sospensione non pregiudica il diritto di PHT 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, PHT 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 PHT, PHT 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 seguito.

**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



Intrusion 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 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 PHT); (b) turbare il buon funzionamento dei Servizi, delle Infrastrutture e delle reti di PHT 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 PHT 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 PHT sono considerate riservate ai sensi dell'Articolo 13 (Riservatezza).

**3.10. Subappalto.** In applicazione dell'Allegato "Trattamento dei dati personali", PHT è autorizzata a subappaltare totalmente o in parte i Servizi alle proprie Società Affiliate. PHT 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 PHT e delle sue Società Affiliate. PHT resta responsabile dei subappaltatori di cui si avvale durante l'esecuzione del Contratto.

## 4. IMPEGNI DI PHT E SLA

**4.1. Impegni di PHT.** PHT 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. PHT è soggetta a un'obbligazione generale di mezzi. In via eccezionale, PHT è soggetta a un'obbligazione di risultato per quanto riguarda gli SLA.

**4.2. SLA.** Per alcuni Servizi, PHT prevede degli SLA, i cui dettagli sono riportati nelle CP applicabili.

## 5. AGGIORNAMENTO DEI SERVIZI

**5.1. Ciclo di vita.** Per rispondere al meglio alle richieste del mercato, PHT 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.
- **“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 PHT.
- **“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, PHT può modificare i Servizi in qualsiasi momento. PHT 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, questo 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 PHT. PHT 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.** PHT 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, etc.), della presenza di dati personali e di che tipo, e della criticità del Contenuto (importanza vitale, dati di test, dati di produzione, etc.).

**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 PHT 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 ad 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. PHT 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. PHT 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, etc.) necessarie alla conservazione dei Contenuti. PHT 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 PHT 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.** PHT 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
- (iv) 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 PHT sospetta che dai Servizi vengano inviate mail 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 mail dallo Spazio Cliente. A partire dalla terza sospensione, PHT può rifiutare la riattivazione della funzionalità di invio di mail fino alla fine del Servizio. PHT non conserva alcuna copia delle mail 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.** PHT 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)

PHT 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 PHT) 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, etc.);
- 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 PHT nonostante l'attivazione della protezione, PHT 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 fornito 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, PHT si riserva la possibilità di affidare a una Società Affiliata una parte dell'Assistenza alle condizioni previste all'articolo 3.10 "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, etc.) e nello Spazio Cliente (reporting, monitoring, etc.) 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 PHT, o (ii) mettere in contatto i team di Assistenza con i propri clienti o qualsiasi altra terza parte esterna al Contratto.

PHT 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.

PHT 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. PHT potrà utilizzare qualsiasi prova che ritenga utile e adeguata (estratti di comunicazioni con il Cliente, screenshot, e-mail, registrazioni di telecomunicazioni, etc.).

**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 PHT 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 PHT 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.

PHT si impegna a tenere informato il Cliente sullo stato di avanzamento delle operazioni. PHT esegue la diagnostica con qualsiasi mezzo. PHT non fornisce alcuna garanzia in merito alle tempistiche di intervento e di risoluzione degli Incidenti nell'ambito dell'Assistenza. Se PHT 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, PHT ne informa il Cliente. In questo caso, il tempo impiegato da PHT 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. PHT 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, PHT 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.

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

- In primo luogo, a PHT Strada Santa Candida 10 - 70124 - Bari (BA) - Italia. PHT mette a disposizione del Consumatore un modulo di reclamo nello Spazio Cliente. Il Cliente ha la possibilità di contattare l'assistenza clienti telefonicamente dalle 9:00 alle 17:00 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. PHT 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 PHT.** PHT (incluse 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 complessiva di PHT (incluse 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 PHT 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.** PHT non è responsabile:

- i) di qualsiasi atto od omissione di terzi al di fuori del ragionevole controllo di PHT;
- 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 PHT 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 PHT 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 PHT e dei Prodotti Terzi applicabili a tali Servizi in vigore.

Il Cliente garantisce a PHT 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 PHT 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 PHT 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, etc.), nonché dei danni e degli interessi liquidati in favore di terzi in forza di transazione o decisione giudiziaria emessa nei confronti di PHT. Il Cliente non accetterà alcuna transazione che ponga fine un reclamo o un'azione senza il preventivo consenso scritto di PHT.

Il Cliente è l'unico responsabile del rapporto che intrattiene con i terzi, in particolare con gli Utenti, e garantisce PHT contro qualsiasi richiesta, reclamo e/o azione di terzi in relazione con i Servizi. Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto a PHT, 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 PHT possa comunicare al Cliente gli elementi utili in suo possesso.

Se il reclamo o l'azione derivano da un'inadempienza di PHT, il Cliente potrà invocare la responsabilità di PHT 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 PHT, 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 PHT) 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 PHT e/o messi a disposizione del Cliente da PHT 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.** PHT 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 PHT 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 PHT nel suo sistema informativo. La periodicità (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. Per i Servizi con pagamento posticipato, PHT 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 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 (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 PHT. Fornendo un mandato per addebito firmato, il Cliente autorizza PHT 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 PHT 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 PHT 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 mail, e senza che sia necessaria alcuna ulteriore notifica o comunicazione formale da parte di PHT, (a) il Cliente dovrà corrispondere immediatamente a PHT tutte le somme ancora dovute ai sensi del Contratto, indipendentemente dai relativi termini di pagamento, e (b) PHT 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 PHT 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 PHT, 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, PHT 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 PHT 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 annuale venga rinnovato automaticamente, deve disattivare la funzione di Auto-renew nel proprio Spazio Cliente seguendo le seguenti modalità: 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 PHT 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 PHT).

**12.2.3. Mancato rinnovo in caso di fine della vita o della commercializzazione dei Servizi.** PHT 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 PHT.

**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, PHT 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 PHT 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 PHT 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 PHT Strada Santa Candida 10 - 70124 - Bari (BA) - Italia

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 PHT 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 glielne 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. PHT potrà condividere informazioni sul volume di consumo del Cliente con il partner che ha indirizzato il Cliente a PHT.

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, etc.), 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 PHT se uno di questi elementi cessa di essere esatto. PHT 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. PHT 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.** PHT 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 PHT 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 PHT ad avvalersi



successivamente di tale disposizione.

**14.7. Modifiche al Contratto.** PHT 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 PHT 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, PHT può cedere il Contratto, o una parte di esso, a una delle Società Affiliate.

**14.10. Comunicazioni.** Per qualsiasi scambio di informazioni via mail, la data e l'ora del server di PHT faranno fede tra le Parti. Queste informazioni saranno conservate da PHT 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 PHT: tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:  
Servizio di Assistenza

- Strada Santa Candida 10 - 70124 - Bari (BA) - 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, PHT è autorizzata a far valere i rapporti commerciali intrattenuti con il Cliente nell'ambito della gestione abituale delle proprie attività di comunicazione. PHT potrà inoltre fare riferimento ai marchi e ai loghi del Cliente su qualsiasi supporto, compresi i siti Internet gestiti da PHT, in tutto il mondo.

**14.12. Prove ammissibili.** I dati su supporto digitale e i dati del sistema informativo di PHT 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 PHT 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.

**14.15. Adeguamento del Corrispettivo ai sensi dell'Indice ISTAT.**

Le Parti convengono che, a decorrere dal secondo anno di validità del presente contratto, i corrispettivi dovuti per i servizi oggetto del presente accordo potranno essere soggetti ad aggiornamento annuale in misura pari al 100% della variazione percentuale dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI), al netto dei tabacchi, calcolata su base annua.

L'aggiornamento sarà applicato a partire dal primo rinnovo successivo alla comunicazione inviata via PEC da parte del Fornitore, contenente il nuovo importo aggiornato. In assenza di comunicazione, il corrispettivo resterà invariato fino alla successiva richiesta valida. L'adeguamento non ha effetto retroattivo e non potrà essere richiesto per annualità già fatturate.

Resta inteso che l'adeguamento ISTAT non costituisce modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, bensì applicazione automatica di quanto qui pattuito.

