

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA STILVERSO SAS

### (1) PREMESSA

Tutti i rapporti commerciali che saranno negoziati tra STILVERSO (di seguito il Fornitore) ed i Clienti sono regolati esclusivamente dalle seguenti Condizioni Generali di vendita e dalle Condizioni Particolari, se applicabili, salvo eventuali deroghe che dovranno comunque risultare da atto scritto. Il Cliente accetta le seguenti condizioni generali e condizioni particolari, se applicabili, anche se difformi dalle proprie condizioni generali o particolari di acquisto.

### (2) DEFINIZIONI

Tutti i termini ed i concetti tecnici ed informatici utilizzati nel presente contratto s'intendono noti alle parti. A titolo informativo si specificano alcuni termini:

I. "Macchine": macchine, dispositivi ed apparecchiature elettroniche di computazione quali server, computer, workstation e simili

II. "Ordine": il modulo Ordine per la Fornitura di prodotti, licenze e Servizi di Manutenzione il Fornitore (di seguito "Ordine") o qualunque altro documento a ciò predisposto dalla il fornitore ed accettato dal Cliente o da quest'ultimo direttamente formulato, che faccia riferimento alle presenti Condizioni e che sia debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente ed accettato dal Fornitore

III. "Condizioni": le presenti Condizioni Generali e Particolari se applicabili.

IV. "Contratto": contratto od offerta di fornitura a cui si applicano le presenti "Condizioni".

V. "Parte venditrice": il Fornitore

VI. "Parte acquirente" o "Cliente": il soggetto giuridico che acquistato prodotti o servizi presso il Fornitore

VII. "Provider": Fornitore terze parti di soluzioni internet e connettività

VIII. "Fornitura" indica indistintamente la vendita di prodotti o la fornitura di servizi svolta da il Fornitore

IX. "Servizio" o "Prestazione": è lo svolgimento di un compito, di un incarico, di una consulenza, di una assistenza, o l'abilitazione ad accedere a delle risorse (quali una raccolta di dati) rese disponibili dal Cliente

X. "Accettazione di un Vs. ordine per Servizi": un Servizio diventa soggetto alle presenti Condizioni, allorché il Fornitore lo accetta restituendo l'ordine con la firma per accettazione, o iniziandone la fornitura

XI. "Tariffa base": è la tariffa giornaliera od oraria applicata all'erogazione del Servizio in orario ordinario (solitamente 08.00 – 20.00 dei giorni feriali)

XII. "Spese": s'intendono quelle legate al viaggio (rimborso chilometrico) e quelle legate ai costi di permanenza, esposte a piè di lista

XIII. "Diritto di chiamata": è la tariffa forfettaria eventualmente applicata per ogni intervento eseguito dal personale fuori dalla sede del Fornitore

XIV. "Corrispettivi": i corrispettivi possono avere le seguenti modalità di fatturazione, anche in combinazione:

- a) Soluzione unica (in caso di progetto a corpo con pagamento anticipato).
- b) Periodicamente, a misura di tempo (in caso di Servizi prestati su base giornaliera od oraria).
- c) A corpo (in caso di prezzo convenuto per progetto con Servizi di tipo personalizzato)

XV. "Prodotti Software" oggetto del "Contratto": nel seguito saranno chiamati "Programmi"; il termine "Programmi" significa quei determinati prodotti chiaramente identificati nel "Contratto" ed esclusivamente se mantenuti in forma originale

XVI. "Servizi Data Center " e "Cloud " o "Cloud Computing ": insieme di tecnologie hardware, software e servizi che permettono all'utilizzatore di memorizzare/archiviare e/o elaborare dati (tramite CPU o Software) grazie all'utilizzo di risorse hardware e software distribuite e virtualizzate in rete

XVII. "Infrastruttura dedicata ( IaaS ) ": la Infrastruttura As A Service mette a disposizione del cliente una infrastruttura di proprietà del Provider e di cui il cliente potrà beneficiare; se "dedicata" il cliente ha a disposizione un hardware fisico

XVIII. "Infrastruttura virtuale ": infrastruttura di proprietà del Provider e di cui il cliente potrà beneficiare realizzata attraverso farm di virtualizzazione (VMware, Hyper V, etc.)

XIX. "Infrastruttura Cloud": infrastruttura di proprietà del Provider quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: Google Cloud Platform (GCP), Microsoft Azure, Amazon Web Services (AWS).

XX. "Trasporto dati": per trasporto dati si intende tutta quella parte di servizio inerente le linee di comunicazione da e verso il Datacenter del Provider, le sedi del cliente e da e verso la rete internet anche in mobilità

XXI. "Servizi Gestiti/Managed Services": si intende servizi ICT per la gestione delle soluzioni informatiche in outsourcing effettuato dal Fornitore

XXII. "Servizi ISP": si intende i servizi di registrazione domini, posta elettronica e altri servizi tipici degli Internet Service Provider

XXIII. "Connettività ": servizio inerente le linee di comunicazione da e verso il Data Center del Provider o anche da/e verso le Sedi del Cliente

XXIV. "Hosting": alloggiamento siti web presso spazio internet situato su server di proprietà o dei Providers

XXV. "Uptime": disponibilità del servizio generalmente misurata in percentuale, con il rapporto fra il tempo di disponibilità rispetto al tempo totale del periodo

XXVI. "Utente": persona autorizzata dal Cliente ad usufruire del servizio.

XXVII. "UserId": identificativo dell'utente del servizio

### (3) OGGETTO DELLE ATTIVITÀ DEL FORNITORE

Il Fornitore si impegna a fornire su mandato del Cliente, ai termini e alle condizioni che seguono:

- forniture di materiale informatico hardware e software
- servizi di assistenza tecnica ed informatica pre e post vendita
- consulenza informatica e direzionale
- servizi gestiti
- realizzazione siti internet e piattaforme digitali per il web e lo streaming video
- registrazione domini internet e servizi di posta internet
- rivendita connettività internet
- servizi di web hosting

Allo svolgimento delle suddette attività si applicano le seguenti condizioni generali.

### (4) ORDINI COMMERCIALI

Ogni ordine di acquisto o di incarico del Cliente deve essere formulato per iscritto ed ha valenza di proposta irrevocabile di acquisto, che si intende accolta dal Fornitore soltanto per effetto di accettazione scritta inviata tramite lettera, e-mail o fax.

Una volta ricevuto l'ordine dal Cliente, è facoltà del Fornitore di accettarlo o meno in ragione delle proprie esigenze imprenditoriali, tecniche od organizzative, nonché in caso di elementi idonei a far dubitare sulla solvibilità del cliente o in caso di negligenza di quest'ultimo nel rendere la documentazione necessaria. L'esecuzione dell'ordine da parte del Fornitore implica l'accettazione tacita dell'ordine ad opera di entrambe le parti.

Il Cliente non potrà avanzare alcuna richiesta di indennizzo, di risarcimento del danno o pretese di alcun genere in caso di mancata accettazione del proprio ordine, fatto salvo il diritto a vedersi restituito il corrispettivo, eventualmente già corrisposto, senza diritto ad ulteriori crediti.

### (5) SPEDIZIONI E TERMINI DI CONSEGNA DEI PRODOTTI O DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

Salvo deroga scritta, le spedizioni, saranno effettuate franco magazzino il Fornitore, a mezzo di trasportatori individuati a cura di il Fornitore o scelti dal Cliente; le spese di spedizione e di

**STILVERSO S.a.s. di Federica Pesare & C.**

Via Onorato Vigliani 15/4 10135 Torino | P.IVA: 11474100010

Telefono: (+39) 011.088.31.06 | Email: [info@stilverso.it](mailto:info@stilverso.it) | Sito Web: <https://www.stilverso.it>

assicurazione dei prodotti, fatto salvo diverso accordo tra le parti, verranno addebitate al Cliente. I termini di consegna dei prodotti ordinati o di svolgimento dei servizi, salvo diversi accordi scritti, sono indicativi e non essenziali per gli interessi delle parti. Il Fornitore si riserva il diritto di adempiere agli ordini anche attraverso consegne o prestazioni parziali; ove il Cliente intenda rifiutare un eventuale consegna o prestazione, dovrà dichiararlo preventivamente per iscritto.

Il rilascio di licenze software potrà avvenire anche mediante consegna per posta elettronica. Nel caso in cui l'adempimento dell'ordine sia reso impossibile o comunque più oneroso da cause non dipendenti dalla sua volontà, il Fornitore potrà recedere dal contratto, per mezzo di comunicazione scritta inviata al Cliente comunicando il motivo che giustifica il recesso.

In ogni caso, in relazione ai termini di consegna dei prodotti o di svolgimento dei servizi: -eventuali ritardi del Fornitore nell'adempimento dell'ordine non daranno in alcun modo titolo per pretendere nei suoi confronti risarcimenti, indennizzi od esborsi; -fatte salve eventuali deroghe pattuite per scritto, non sono riconosciuti né accettati dal Fornitore termini di consegna tassativi o previsioni di penali contrattuali in caso di ritardo nelle consegne o prestazioni.

## **(6) PAGAMENTI**

Il corrispettivo per l'esecuzione delle forniture verrà concordato per iscritto tra le parti con riguardo a ciascun Ordine. Tale corrispettivo dovrà intendersi comprensivo di ogni onere, costo o esborso o spettanza maturata a favore di il Fornitore per lo svolgimento delle Forniture, a prescindere da quale ne sia l'intensità, la durata o l'effettivo svolgimento. In difetto di puntuale pagamento alle scadenze pattuite, e ferma restando la facoltà del Fornitore di avvalersi del rimedio di cui all'art. 1460 c.c. sospendendo o interrompendo ogni Fornitura in corso di esecuzione, saranno dovuti dal Cliente interessi di mora nella misura stabilita dall'art. 5 d.lgs 231/2002. In ogni caso, il Cliente non potrà sospendere in alcun modo o per nessuna ragione il pagamento dei corrispettivi in corso, essendo riservata ogni eccezione, contestazione o pretesa, anche in ordine alla validità e correttezza delle Forniture eseguite del Fornitore, al corretto e integrale pagamento degli importi pattuiti quale remunerazione dell'incarico. Il mancato pagamento alle scadenze pattuite, od ogni altro fatto che determini o faccia supporre l'inadempimento del Cliente, comporta la decadenza dai termini concordati per il pagamento dei prodotti, rendendo ogni credito del Fornitore verso il Cliente immediatamente esigibile; in tal caso, il Fornitore avrà facoltà di sospendere la consegna dei prodotti non ancora consegnati o di risolvere immediatamente di diritto ogni contratto in corso, senza alcun indennizzo, refusione od obbligo di risarcimento a favore del Cliente.

## **(7) ESCLUSIONE DI GARANZIA PER LE FORNITURE DI HARDWARE E SOFTWARE**

Nel caso in cui le compravendite di materiale informatico realizzate del Fornitore riguardino prodotti che sono realizzati da terzi soggetti produttori e avvengono dunque con espressa esclusione di qualsiasi forma di garanzia sia in ordine al buon funzionamento dei beni venduti sia in ordine alla presenza di vizi redibitori. L'acquisto di hardware, software od altre

**STILVERSO S.a.s. di Federica Pesare & C.**

Via Onorato Vigliani 15/4 10135 Torino | P.IVA: 11474100010

Telefono: (+39) 011.088.31.06 | Email: [info@stilverso.it](mailto:info@stilverso.it) | Sito Web: <https://www.stilverso.it>

applicazioni informatiche presso il Fornitore comporta l'applicazione integrale delle condizioni di garanzia fornite direttamente dai Produttori, di cui il Cliente può avvalersi in qualunque momento nei termini e nelle forme di volta in volta stabilite da essi. Il Fornitore non assume alcuna responsabilità per eventuali inesattezze e/o non corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei prodotti o delle applicazioni rispetto a quanto comunicato dai produttori. Ogni informazione commerciale o pubblicitaria fornita dalla struttura di vendita del Fornitore prima dell'acquisto costituisce esclusivamente attività di orientamento e supporto ai Clienti e non sostituisce o surroga in alcun modo l'informazione relativa alle specifiche tecniche dei prodotti o degli applicativi software commercializzati che i produttori pubblicizzano e comunicano al mercato. Prima di procedere all'acquisto, il Cliente ha l'obbligo specifico di valutare, in autonomia, le caratteristiche dei prodotti hardware e/o degli applicativi software mediante consultazione delle relative schede tecniche del produttore.

#### **(8) FORNITURE NON CONTEMPLATE NELL'ORDINE COMMERCIALE**

Qualora durante lo svolgimento delle forniture di beni o servizi concordate si renda necessario eseguire attività non contemplate nell'Ordine, a meno che il Cliente non accetti di provvedere alla loro esecuzione corrispondendo l'anticipazione delle somme necessarie, il Fornitore avrà diritto a non eseguirle, interrompendo ogni ulteriore Prestazione. La stessa disciplina sarà applicabile al caso di Prestazioni tacite dal Cliente o nel caso di Prestazioni che non sia possibile eseguire nel rispetto degli adeguati parametri di sicurezza ed efficienza. Nel caso in cui l'esecuzione di determinati lavori non offra garanzia per la sicurezza dell'opera o dei propri addetti o per il buon fine della Fornitura, o in caso di mancato accordo sul corrispettivo dovuto per forniture non contemplati in offerta, il Fornitore ha facoltà di interrompere la fornitura stessa, rinunciando, senza alcun costo, esborso o responsabilità, a terminare l'Ordine. In tal caso, spetteranno al Fornitore i corrispettivi maturati per l'attività sino ad allora svolta.

#### **(9) MODALITÀ DI SVOLGIMENTO ED ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Durante lo svolgimento delle Prestazioni, il Cliente è tenuto, a sue spese, ad accertarsi preventivamente dello stato di conservazione, di deposito e di custodia dei beni e dei luoghi di proprietà di terzi interessati dalle Prestazioni pattuite con il Fornitore. Il Cliente dovrà programmare i lavori concordando localmente le attività in modo da non interferire con le attività del Fornitore e in modotale da non arrecare a quest'ultima fermi di lavoro o interferenze. Il Fornitore si impegna ad effettuare tutte le Prestazioni pattuite con la più idonea e sufficiente organizzazione propria, di personale, attrezzature ed accessori e con quanto altro possa occorrere per il più razionale e perfetto espletamento dei servizi in oggetto. Nello svolgimento delle Prestazioni, il Cliente si obbliga a mettere a disposizione del Fornitore. apparecchiature moderne ed efficienti in regola con le norme antinfortunistiche in vigore, tanto che in nessun caso si rechi danno o molestia a persone o cose. Il Cliente si obbliga comunque a mantenere il Fornitore indenne da ogni pretesa che possa essere avanzata nei suoi confronti a qualsiasi titolo dal personale da esso dipendente compresi i casi di responsabilità solidale. Il Fornitore si riserva la facoltà di concedere in subappalto l'esecuzione

**STILVERSO S.a.s. di Federica Pesare & C.**

Via Onorato Vigliani 15/4 10135 Torino | P.IVA: 11474100010

Telefono: (+39) 011.088.31.06 | Email: [info@stilverso.it](mailto:info@stilverso.it) | Sito Web: <https://www.stilverso.it>

dei servizi e delle consulenze a terze parti, il Cliente autorizza espressamente, sin da ora, il Fornitore al subappalto dei lavori ai sensi dell'art. 1656 C.C..

#### **(10) DIRITTI DI PROPRIETÀ INDUSTRIALE E/O INTELLETTUALE**

Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'oggetto delle Forniture del Fornitore, nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale del Fornitore o di Terzi. Qualsiasi materiale che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di Terzi e che sia messo a disposizione del Cliente tramite la fornitura, sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità in proposito, e si impegna a manlevare ed a tenere indenne, ora per allora, il Fornitore da qualsiasi conseguenza pregiudizievole. Nel caso in cui il Cliente violi i diritti di proprietà industriale o intellettuale del Fornitore e/o di Terzi, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il contratto, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali danni.

#### **(11) RESPONSABILITÀ**

Il Fornitore non sarà responsabile nel caso di ritardi, mancato svolgimento o malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da:

- (a) forza maggiore.
- (b) manomissioni o interventi sul Servizio o sugli Apparati, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte dei terzi non autorizzati.
- (c) malfunzionamenti dei terminali utilizzati dal Cliente.
- (d) interruzione totale o parziale dei Servizi causato da terzi, quali a titolo esemplificativo: Provider, Servizi Cloud, Servizi ISP, Servizi Connettività, Trasporto dati.
- (e) perdita accidentale o fortuita di dati di proprietà del Cliente non coperti da servizio di backup espressamente richiesto e contrattualizzato.
- (f) ogni altro fatto o circostanza non riconducibile a dolo o colpa grave del Fornitore.

Il Fornitore, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni dell'erogazione del servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica) e viene sollevata fin da ora da ogni responsabilità riguardante la perdita di dati (parziale o totale) a seguito di un intervento eseguito su sistemi informatici del Cliente, inquanto il Cliente è tenuto all'obbligo del salvataggio quotidiano dei propri dati su supporti magnetici, ottici o comunque esterni onde permetterne, in caso di perdita, il relativo ripristino. Qualora la responsabilità del Fornitore derivi da fatto del terzo, il Cliente non potrà pretendere verso il Fornitore un risarcimento superiore a quello previsto a favore della stessa il Fornitore nei rapporti contrattuali e non con lo stesso terzo responsabile. In ogni caso, fatti salvi gli obblighi inderogabili di legge, e ad eccezione di quanto previsto al paragrafo che segue, qualora il Fornitore fosse ritenuta responsabile dell'inadempimento totale o parziale delle proprie obbligazioni derivanti dai rapporti negoziali pattuiti, il risarcimento totale dovuto al Cliente o a

terzi non potrà in alcun modo superare il 100% del corrispettivo del Servizio in ordine al quale si rivendica lo specifico danno.

In nessun caso il Fornitore, per effetto dell'inadempimento totale o parziale delle proprie obbligazioni derivanti da rapporti negoziali pattuiti, potrà essere ritenuta responsabile di richieste di risarcimento di danni avanzate da terzi nei confronti del Cliente. Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare il Fornitore da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal Cliente mediante l'utilizzo dei beni e/o dei Servizi. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare il Fornitore qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti. In nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze dovute a danni speciali, consequenziali, indiretti o simili, inclusa la perdita di profitti o immagine.

## (12) CREDENZIALI DI AUTENTICAZIONE

L'accesso a Servizi che prevedono l'utilizzo di un codice di identificazione (login) e di una parola chiave (password) attribuiti all'Utente dal Fornitore e comunicate allo stesso tramite e-mail di conferma. L'Utente si obbliga a conservare ed utilizzare tali credenziali con la massima riservatezza e diligenza, anche al fine di evitare l'utilizzo da parte di terzi non autorizzati. A tale proposito, il Cliente prende atto ed accetta:

-che la conoscenza da parte di terzi dei predetti codici potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati;

-che sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato al Fornitore e/o a terzi dalla conoscenza, ovvero dall'utilizzo, della password e/o della UserID da parte di terzi, anche in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto;

-che comunicherà immediatamente per iscritto al Fornitore l'eventuale furto, smarrimento o perdita ovvero appropriazione a qualsivoglia titolo da parte di terzi dei predetti codici. Il Cliente assume fin d'ora ogni responsabilità per danni diretti e indiretti arrecati ai propri dati, al Fornitore e/o a Terzi in conseguenza dell'inosservanza di quanto sopra.

L'utente è l'unico e personale responsabile della conservazione e della riservatezza del proprio account di accesso ai servizi erogati o gestiti dal Fornitore e, conseguentemente, ne rimane il solo ed unico responsabile per tutti gli usi, siano essi dal medesimo utente autorizzati ovvero non autorizzati. L'utente si impegna a uscire dal proprio account al termine di ogni sessione di utilizzo del servizio.

L'utente è l'unico e personale responsabile dell'utilizzo del servizio, nonché delle eventuali conseguenze pregiudizievoli che dovessero ricadere sul fornitore e sui terzi, e ciò con riferimento alla vigente normativa italiana in materia civile e penale e, per quanto applicabile, alla normativa straniera.

L'utente si impegna a non cedere o divulgare (direttamente o indirettamente) a terzi sia la UserID sia la password personali e si impegna a comunicare immediatamente al fornitore

**STILVERSO S.a.s. di Federica Pesare & C.**

Via Onorato Vigliani 15/4 10135 Torino | P.IVA: 11474100010

Telefono: (+39) 011.088.31.06 | Email: [info@stilverso.it](mailto:info@stilverso.it) | Sito Web: <https://www.stilverso.it>

qualsiasi eventuale furto e/o smarrimento e/o uso non autorizzato da parte di terzi della propria Userid e della propria password non appena avutane conoscenza, impegnandosi comunque a manlevare e tenere indenne il Fornitore da ogni e qualsiasi richiesta, anche di risarcimento danni, proposta e/o derivante, direttamente ovvero indirettamente, dal sopra indicato uso od abuso del servizio e/o dell'account.

L'utente si obbliga a:

- a) non interferire od interrompere il servizio, i server o i network collegati con il servizio, non agire in contrasto con qualsivoglia requisito, procedura o regola del servizio;
- b) non usare il servizio per scopi illegali ovvero contro l'ordine pubblico, il buon costume e la morale;
- c) non usare il servizio per trasmettere o diffondere (anche mediante link) materiale illecito, pornografico, razzista, lesivo della privacy e/o comunque osceno, volgare, diffamatorio, abusivo;
- d) non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino terzi a mettere in atto una condotta illecita e/o criminosa passibile di responsabilità penale o civile;
- e) osservare, e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il servizio, tutti i regolamenti, direttive e procedure di rete connesse al servizio medesimo;
- f) non creare intestazioni o in altro modo manipolare segni distintivi o indicazioni al fine di contraffare l'origine di un contenuto del servizio o il servizio stesso;
- g) non utilizzare o diffondere il contenuto del servizio che comporti la violazione di brevetti, marchi, segreti, diritti d'autore o altri diritti di proprietà industriale e/o intellettuale del fornitore o di terzi soggetti;
- h) non inviare messaggi commerciali e/o promozionali ovvero non porre in essere attività di «spam», «catene di S. Antonio» nonché qualsiasi altra forma di sollecitazione non autorizzata nei confronti di gruppi di discussione su usenet (c.d. «newsgroup») e/o indirizzi di utenti che non abbiano alcun rapporto con il mittente;
- i) non divulgare a terzi informazioni in relazione ai sistemi e alle modalità di accesso al servizio.

Pertanto il Cliente, in quanto "Titolare" del trattamento rimane l'unico responsabile per i suddetti dati immessi. In caso di violazione o di presunta violazione di uno o più degli obblighi sopra indicati, il Fornitore avrà la facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione o la presunta violazione ed i suoi effetti, e di sospendere e/o interrompere immediatamente e senza alcun preavviso il Servizio, riservandosi altresì il diritto di risolvere il contratto e di chiedere il risarcimento del maggior danno. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni derivanti dalla violazione degli obblighi sopra indicati, o da un utilizzo del Servizio non conforme alle disposizioni contrattuali ed alla normativa vigente e si impegna, ora per allora, a sollevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi azione, pretesa a qualsiasi titolo o ragione avanzata da Terzi nei confronti della medesima a causa o motivo di comportamenti riconducibili al Cliente o comunque che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione agli obblighi i previsti a carico del Cliente.

**STILVERSO S.a.s. di Federica Pesare & C.**

Via Onorato Vigliani 15/4 10135 Torino | P.IVA: 11474100010

Telefono: (+39) 011.088.31.06 | Email: [info@stilverso.it](mailto:info@stilverso.it) | Sito Web: <https://www.stilverso.it>



È comunque espressamente vietato utilizzare il servizio per contravvenire in modo diretto e/o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano ovvero di altro Stato estero di residenza dell'utente.

L'utente conviene e concorda che il trattamento tecnico, la trasmissione o la diffusione del servizio, inclusi i suoi contenuti, possa comprendere la trasmissione o diffusione dei contenuti tramite altri network e la necessità del fornitore di apportare modifiche al servizio al fine di conformarlo o adattarlo alle specifiche tecniche, agli standard di collegamento dei propri network ovvero alle apparecchiature ed ai programmi di connessione. L'utente riconosce che il fornitore potrà modificare le regole generali di utilizzo del servizio in ogni tempo ed a sua sola ed esclusiva discrezione, dandone preavviso all'utente mediante messaggio di posta elettronica con ragionevole preavviso e comunque entro 7 giorni dalla modifica al fine di consentire all'utente di poterne prendere visione per tempo.

### **(13) CASI DI SOSPENSIONE E/O INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizio sarà disponibile di norma 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro); tuttavia, pur impegnandosi ad assicurare la migliore funzionalità dei sistemi e dei servizi, il Fornitore non garantisce comunque la continuità del Servizio, l'integrità dei dati memorizzati o inviati attraverso il sistema dal Fornitore e/o attraverso internet. Il Livello di Servizio (SLA) può essere definito e concordato fra le parti. Nel caso non sia specificato un Livello di Servizio specifico valgono le condizioni previste dal Livello di Servizio indicato nelle Condizioni Generali di Vendita. Il Cliente prende atto ed accetta che il Fornitore potrà sospendere e/o interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari. In tali casi, il Fornitore si impegna a ripristinare il Servizio nel minor tempo possibile al fine di ridurre il disagio creato al Cliente. Il tempo necessario agli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria è escluso ai fini del conteggio dei Livelli di Servizio (SLA). Il Fornitore, altresì, ha facoltà di sospendere e/o interrompere in ogni momento, senza preavviso, la fornitura del Servizio:

- a) nel caso in cui il Cliente ometta, in tutto o in parte, il pagamento del corrispettivo previsto per il Servizio;
- b) qualora, a suo insindacabile giudizio, abbia violato le disposizioni contenute nelle Condizioni Generali di Vendita;
- c) in caso di guasti e/o malfunzionamenti alla rete e agli apparati di fornitura del servizio dipendenti da caso fortuito o forza maggiore o che comportino pericolo per la rete, per le persone e/o per le cose, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni non programmabili e/o prevedibili e tecnicamente indispensabili;
- d) qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;
- e) manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti Terzi non autorizzati dal Fornitore;
- f) errata o non conforme utilizzazione del Servizio da parte del Cliente o comunque mancati adempimenti del Cliente verificatisi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in materia di sicurezza, prevenzione antincendio e antinfortunistica; g) problemi del software;

**STILVERSO S.a.s. di Federica Pesare & C.**

Via Onorato Vigliani 15/4 10135 Torino | P.IVA: 11474100010

Telefono: (+39) 011.088.31.06 | Email: [info@stilverso.it](mailto:info@stilverso.it) | Sito Web: <https://www.stilverso.it>

h) qualora il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, o che presentano delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare i Servizi e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose; in tal caso, il Fornitore potrà richiedere al Cliente di effettuare le modifiche/sostituzioni che si rendessero necessarie per ragioni tecniche e/o operative. Di fronte all'inerzia del Cliente, il Fornitore provvederà ad addebitare al Cliente il costo della sostituzione o riparazione effettuata. Resta inteso che IL FORNITORE, al verificarsi delle ipotesi sopra descritte, avrà la facoltà di risolvere il contratto di diritto ai sensi del successivo Art. (17). In tutti i casi sopra elencati, e in ogni caso in cui si manifesti una sospensione e/o interruzione del Servizio, a qualsiasi causa dovuta, ad eccezione dei casi in cui tali situazioni siano dovute a dolo o colpa grave dal Fornitore, quest'ultima non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente. In ogni caso, il Cliente dovrà comunicare al Fornitore entro 24 (ventiquattro) ore solari eventuali irregolarità o disfunzioni nel Servizio. Eventuali danni causati da una comunicazione non tempestiva del Cliente saranno imputati a quest'ultimo.

#### **(14) CLAUSOLA DI MANLEVA**

Il fornitore non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile per eventuali danni provocati dall'utente e derivanti da violazioni delle prescrizioni di cui sopra.

In caso di inosservanza delle disposizioni che precedono da parte di una persona giuridica, l'utente sarà responsabile anche dell'operato di coloro i quali hanno potuto accedere ai computer del cliente quali, a mero titolo esemplificativo, propri dipendenti, agenti, rappresentanti, ecc...

L'utente si impegna comunque a manlevare e mantenere integralmente indenne il fornitore nonché i soggetti ad esso collegati o controllati, i suoi rappresentanti, dipendenti o ausiliari da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anormale del servizio, anche se causato da terzi attraverso l'account dell'Utente.

L'utente si impegna comunque a manlevare e mantenere integralmente indenne il fornitore da ogni e qualsiasi richiesta, anche di risarcimento danni, proposta nei confronti del fornitore stesso a seguito della condotta dell'utente, e ciò qualora il fornitore provveda (o abbia provveduto), anche in buona fede, a restituire la somma corrisposta dall'utente per il servizio dedotta la somma pari al rateo dell'importo corrispondente al servizio effettivamente goduto.

#### **(15) CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI**

È vietata la cessione dei rapporti negoziali in essere con il Fornitore sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto. In caso di mancato rispetto della presente disposizione, IL FORNITORE ha fondato motivo di opporsi alla cessione comunicata o notificata, rifiutando l'esecuzione delle prestazioni residue. Parimenti, è vietata la cessione, a qualsiasi titolo, dei crediti eventualmente vantati verso il Fornitore. Il Cliente ha facoltà al Fornitore di cedere il presente contratto in favore di società del gruppo del Fornitore o controllate dal Fornitore.

#### **(16) CAUSE DI RECESSO**

**STILVERSO S.a.s. di Federica Pesare & C.**

Via Onorato Vigliani 15/4 10135 Torino | P.IVA: 11474100010

Telefono: (+39) 011.088.31.06 | Email: [info@stilverso.it](mailto:info@stilverso.it) | Sito Web: <https://www.stilverso.it>

Il Fornitore si riserva la facoltà di recedere dai rapporti negoziali in essere con i Propri clienti, a proprio insindacabile giudizio e senza che a fronte di tale recesso possa esserle richiesto risarcimento o indennizzo alcuno, qualora si verifichi una delle seguenti ipotesi:

a) cessione dell'azienda o del ramo d'azienda o cambiamento del ramo d'azienda interessato dalle Prestazioni che il Cliente ha richiesto o pattuito;  
b) rinvio a giudizio di un rappresentante del Cliente per delitti relativi alla gestione d'impresa che, per la loro natura e gravità incidano sull'affidabilità e moralità dello stesso Cliente o siano suscettibili di arrecare danni o compromettere anche indirettamente la sua immagine;  
c) fallimento, concordato preventivo, amministrazione straordinaria e messa in liquidazione del Cliente; il Fornitore potrà esercitare la facoltà di recesso di cui al presente articolo dandone comunicazione al Cliente a mezzo lettera raccomandata A.R. da inviarsi con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia del recesso stesso.

#### **(17) RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO**

Il Fornitore avrà facoltà di risolvere il contratto di diritto mediante semplice comunicazione al Cliente nel caso di mancato o ritardato pagamento nel termine pattuito delle somme dovute a titolo di corrispettivo. Ove il contratto venga risolto per fatto e colpa del Cliente, il Fornitore tratterrà, a titolo di penale, le somme già versate ed avrà diritto a percepire le somme già fatturate, anche se non ancora corrisposte dal Cliente, o da fatturare; il tutto con salvezza, a favore del Fornitore del risarcimento del danno ulteriore.

#### **(18) TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati personali comunicati e/o scambiati, anche in fase di informative precontrattuali, formeranno oggetto di trattamento in conformità con le disposizioni del d.lgs. 196/2003. Il Fornitore dichiara inoltre che le suddette informazioni verranno utilizzate per le finalità e gli scopi indicati nella propria informativa aziendale.

#### **(19) RISERVATEZZA**

Qualsiasi notizia, documento, informazione concernente direttamente o indirettamente il servizio svolto o l'organizzazione e le Prestazioni del Fornitore di cui il Cliente o i propri dipendenti o collaboratori siano venuti a conoscenza in relazione ai rapporti negoziali pattuiti, dovranno essere trattati in modo assolutamente riservato e, nel rispetto dell'art. 621 e segg. del c.p., non potranno essere in alcun modo resi disponibili a terzi neanche parzialmente.

#### **(20) LEGGE APPLICABILE - FORO COMPETENTE**

I rapporti negoziali pattuiti con il Cliente sono disciplinati dalla legge italiana, qualunque sia il luogo in cui debbano essere eseguite le prestazioni o le forniture pattuite e qualunque sia la nazionalità del Cliente. Ogni controversia relativa all'esecuzione, validità, interpretazione e opponibilità dei rapporti negoziali pattuiti con il Cliente è devoluta alla cognizione esclusiva del foro di Torino, che non sarà derogabile neppure per ragioni di connessione.

**STILVERSO S.a.s. di Federica Pesare & C.**

Via Onorato Vigliani 15/4 10135 Torino | P.IVA: 11474100010

Telefono: (+39) 011.088.31.06 | Email: [info@stilverso.it](mailto:info@stilverso.it) | Sito Web: <https://www.stilverso.it>



## CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEI SERVIZI GESTITI e ASSISTENZA TECNICA.

### (21) DURATA

Ogni contratto ha validità di 12 mesi, salvo diversamente specificato sull'ordine, a decorrere dalla data di stipula del "contratto" stesso e verrà tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo di dodici mesi. Ciascuna delle parti potrà recedere dal contratto, dopo che siano trascorsi almeno dodici mesi dall'inizio del relativo servizio, salvo diversamente specificato sull'ordine. In tal caso, la parte che intende recedere dovrà comunicare la propria volontà a mezzo raccomandata AR o pec da inviarsi entro 45 giorni dalla cessazione della scadenza dei 12 mesi del contratto; in difetto di tale disdetta, il contratto proseguirà per eguale periodo di dodici mesi.

### (22) CORRISPETTIVI E PAGAMENTO

Le Tariffe base dei Servizi potranno essere variate, previo preavviso scritto di 45 giorni, inoltre la Tariffa base è soggetta all'applicazione di coefficienti, che tengono conto di orari di erogazione disagiata e urgenze:

$$\text{Tariffa effettiva} = \text{Tariffa base} * \text{Coefficiente correttivo}$$

Coefficienti correttivi

Orario notturno (20,00 –08,00)	2
Urgenza entro le 12 ore	1,7
Orario notturno + urgenza	2,5
Orario festivo (Domenica, sabato e festivo)	2

Il corrispettivo indicato nel "contratto" si intende al netto di qualsiasi imposta o contributo. Per usufruire di esenzioni, deve essere consegnata la apposita documentazione. La modalità di pagamento sarà concordata al momento dell'ordine. Il corrispettivo potrà essere aggiornato annualmente in base alla variazione dell'indice ISTAT del FOI. L'assistenza presso il cliente, se prevista, sarà computata per un minimo di un'ora anche se la durata dovesse essere inferiore; decorsa la prima ora, l'assistenza sarà computata a multipli indivisibili di ore. Se non altrimenti specificato saranno addebitate le "Spese" ed il tempo impiegato per la trasferta del personale moltiplicato la tariffa applicata per l'intervento. La "Parte venditrice" si riserva la facoltà di maggiorare il corrispettivo dovuto applicando il "diritto di chiamata".

STILVERSO S.a.s. di Federica Pesare & C.

Via Onorato Vigliani 15/4 10135 Torino | P.IVA: 11474100010

Telefono: (+39) 011.088.31.06 | Email: [info@stilverso.it](mailto:info@stilverso.it) | Sito Web: <https://www.stilverso.it>

## CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEI SITI INTERNET, ECOMMERCE e SVILUPPO WEB

### (23) CONDIZIONI E TERMINI

Il Fornitore si impegna alla progettazione, alla realizzazione grafica ed allo sviluppo di applicativi connessi a data base online ed interfacciati a CMS che costituiscono il sito web, l'applicazione mobile o il sistema e-business o e-commerce del Cliente.

CMS: è facoltà del fornitore scegliere il CMS (proprietario o opensource) da usare per ogni singolo progetto, salvo diversamente indicato nel modulo d'ordine.

È onere del Cliente indicare al Fornitore le esigenze e gli obiettivi che intende soddisfare mediante la realizzazione del sito ed il Cliente sopporta ogni responsabilità circa il mancato raggiungimento degli obiettivi non espressamente rappresentati al Fornitore e da esso confermati o garantiti contrattualmente.

L'eventuale attività di manutenzione o aggiornamento non è compresa se non espressamente indicato nel contratto o ordine.

Il fornitore si impegna a fornire assistenza su "errori del sistema" al cliente per mesi sei dalla pubblicazione del sito e di mesi 1 in caso di pubblicazione del sito su server non il Fornitore. Per assistenza su "errori del sistema" si intende funzioni specifiche previste da progetto e non per nuove funzionalità non previste da progetto che saranno a pagamento.

Il Cliente si impegna a fornire il materiale relativo al sito mediante la consegna su supporto informatico, sia nel caso il fornitore debba in autonomia recuperare il materiale per lo sviluppo del lavoro nel modulo d'ordine verranno applicati al cliente i costi relativi su base oraria + eventuali spese che il cliente sarà tenuto a pagare al momento dell'emissione della fattura.

Nello sviluppo web non è compreso l'inserimento dei contenuti, per esempio l'inserimento dati, immagini e video (data entry), catalogo prodotti o pagine, se non espressamente indicato nell'Ordine. Eccezione fatta per le pagine istituzionali e/o dei prodotti in catalogo. In sede di consegna del sito verrà fornita un'apposita area di amministrazione al cliente il quale sarà autonomo nella gestione dei contenuti.

In caso di richieste extra non menzionate espressamente nell'ordine queste verranno conteggiate separatamente al costo orario concordato con la maggiorazione di eventuali spese (se sostenute) che il cliente sarà tenuto a pagare al momento dell'emissione della successiva fattura.

Il cliente prende atto che lo sviluppo di un sito web o di una applicazione in genere sarà sviluppata in conformità degli ultimi dispositivi desktop e mobile per la navigazione con i browser più utilizzati e che non è garantito il funzionamento con browser obsoleti o poco diffusi. Il Fornitore si impegna alla progettazione, alla realizzazione grafica ed allo sviluppo di applicativi connessi a data base online ed interfacciati a CMS che costituiscono il sito web, l'applicazione mobile o il sistema e-business o e-commerce del Cliente.

**STILVERSO S.a.s. di Federica Pesare & C.**

Via Onorato Vigliani 15/4 10135 Torino | P.IVA: 11474100010

Telefono: (+39) 011.088.31.06 | Email: [info@stilverso.it](mailto:info@stilverso.it) | Sito Web: <https://www.stilverso.it>

## (24) PROPRIETA' INTELLETTUALE

In base a quanto previsto dalla Legge 633/1941 (sulla protezione del diritto d'autore) e successive modifiche ed integrazioni, la fornitura del software web è protetta a livello internazionale dai diritti di copyright e altri diritti di proprietà intellettuale, ivi compresi quelli relativi alle licenze Open Source o altri tipi di Licenza Libera cui è soggetto il CMS Wordpress, Prestashop ed altro software, anche di terze parti, utilizzato. Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare le relative licenze d'uso.

In base alle norme sopra citate, la proprietà intellettuale della prestazione svolta è del Fornitore; il Cliente ha diritto d'uso illimitato nel tempo del sito web per fini economici e commerciali e consegue il diritto di modificare ed estendere il software open source secondo le proprie esigenze.

Il Fornitore, per tutelare la prestazione svolta potrà inserire in ogni pagina delle meta-informazioni contenenti il nome dell'autore e del suo sito web; potrà inoltre inserire commenti nelle estensioni di propria produzione.

Il Cliente acconsente che il Fornitore esibisca nel proprio portfolio, fiere, brochure e presentazioni, a titolo prettamente dimostrativo, immagini e informazioni relative al sito da lui realizzato. Inoltre, il Cliente acconsente all'inserimento nel sito web di un collegamento ipertestuale, che consenta al Fornitore di essere riconosciuto come autore del progetto web sviluppato, nella forma di "powered by...", o "realizzato da...", o "made with ♥ by".

Il Cliente rinuncia espressamente a qualsiasi richiesta di fornitura di documentazione tecnica o materiale informatico, come ad esempio sorgenti software, foto, icone, logo, o qualsiasi altro elemento, audio, video, testo, ecc, utilizzato per la realizzazione del sito. In caso di richiesta sono da intendersi come eccedenza contrattuale.

Il Cliente è informato che la violazione del diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi modo posta in essere, può comportare un obbligo al risarcimento dei danni prodotti nei confronti del Fornitore.

## CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA SERVIZI WEB HOSTING

### (25) CONDIZIONI E TERMINI

Il Servizio è reso disponibile attraverso server del fornitore o di terzi, sulla base di accordi con questi stipulati dal Fornitore.

Il Fornitore, ove espressamente indicato nell'Ordine, esegue per conto del Cliente un backup di quanto in hosting con cadenza settimanale e il fornitore non è responsabile per perdite o danneggiamento dei dati intercorsi nel periodo temporale compreso tra ciascun backup eseguito dal Fornitore. Il Cliente ha facoltà di richiedere con il Fornitore un backup di frequenza superiore da concordare contrattualmente. Il Servizio di Ripristino da Backup, se non diversamente indicato nell'ordine, non è incluso nel prezzo del servizio di Backup. Il tempo necessario per il ripristino del backup non concorre per il calcolo dell'uptime del servizio collegato.

L'up time di servizio, ove non specificatamente indicato nell'Ordine, è da intendersi del 95% su base annua. In caso di disservizi ulteriori imputabili al fornitore, lo stesso fornitore avrà l'unico dovere di rimborsare il cliente per il timing di servizio non reso senza null'altro aggiungere.

### (26) DURATA

Ogni contratto ha validità di 12 mesi, salvo diversamente specificato sull'ordine, a decorrere dalla data di stipula del "contratto" stesso e verrà tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo di dodici mesi. Ciascuna delle parti potrà recedere dal contratto, dopo che siano trascorsi almeno dodici mesi dall'inizio del relativo servizio, salvo diversamente specificato sull'ordine. In tal caso, la parte che intende recedere dovrà comunicare la propria volontà a mezzo raccomandata AR o pec da inviarsi entro 45 giorni dalla cessazione della scadenza dei 12 mesi del contratto; in difetto di tale disdetta, il contratto proseguirà per eguale periodo di dodici mesi.



## CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DI REGISTRAZIONE NOMI A DOMINIO

### (27) CONDIZIONI E TERMINI

Il Fornitore si impegna a provvedere ai servizi di assegnazione al Cliente e di mantenimento per conto del Cliente dei nomi a dominio.

Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente l'eventuale modifica di taluno dei dati personali che in qualità di assegnatario del nome a dominio ha comunicato al Fornitore.

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che i propri dati personali comunicati al Fornitore saranno dallo stesso necessariamente trasferiti a soggetto terzo e/o all'Autorità competente al fine di ottenere l'assegnazione del nome a dominio.

È onere del Cliente prendere visione delle regole e delle procedure tecniche di registrazione applicabili in ragione del TLD richiesto.

Il Cliente ha responsabilità di provvedere al pagamento dei canoni previsti per la registrazione dei nomi a dominio, prima della loro naturale scadenza. Il Cliente manleva totalmente il Fornitore nel caso in cui la registrazione del nome a dominio venga perduta o rilasciata in assenza del pagamento per tali servizi.

### (28) DURATA

Ogni contratto ha validità di 12 mesi, salvo diversamente specificato sull'ordine, a decorrere dalla data di stipula del "contratto" stesso e verrà tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo di dodici mesi. Ciascuna delle parti potrà recedere dal contratto, dopo che siano trascorsi almeno dodici mesi dall'inizio del relativo servizio, salvo diversamente specificato sull'ordine. In tal caso, la parte che intende recedere dovrà comunicare la propria volontà a mezzo raccomandata AR o pec da inviarsi entro 45 giorni dalla cessazione della scadenza dei 12 mesi del contratto; in difetto di tale disdetta, il contratto proseguirà per eguale periodo di dodici mesi.

## CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DI SERVIZI SEO e PPC PAY PER CLICK

### (29) CONDIZIONI E TERMINI

Il Servizio ha ad oggetto l'ottimizzazione di un sito web per aumentarne la visibilità sui motori di ricerca; l'ottimizzazione della struttura e del codice e dei contenuti del sito web al fine di un efficace posizionamento sui motori di ricerca; il monitoraggio e l'analisi statistica dei risultati ottenuti con gli interventi realizzati.

Il Servizio può essere prestato per il tramite di posizionamento a pagamento sui principali motori di ricerca, secondo le principali modalità tecniche e commerciali; in tal caso il posizionamento avviene mediante l'acquisto di chiavi di ricerca o di altri servizi analoghi resi disponibili dai soggetti gestori dei motori di ricerca sui quali avviene il posizionamento.

Il Fornitore è unicamente tenuto all'utilizzo di strumenti e tecniche di web marketing aggiornati secondo le regole di ogni singolo motore di ricerca o fornitore, non è tenuto al raggiungimento di uno specifico livello di visibilità o performance sui motori di ricerca; tuttavia il Modulo d'ordine può prevedere una specifica di livello di garanzia personalizzata nei confronti del cliente, in tal caso il fornitore si riserva il diritto di rivedere tutti i contenuti e la tecnologia di sviluppo del sito web ed in caso sia necessario il rifacimento degli stessi, il fornitore notificherà la richiesta al cliente, in caso il cliente non dia seguito alla richiesta verranno meno eventuali garanzie di raggiungimento obiettivi.

Il Fornitore non è responsabile per ritardi, disservizi o sospensioni che dipendano da Terzi.

In caso di recesso, risoluzione, mancato rinnovo del contratto ed in ogni altro caso che comporti la cessazione, anche di mero fatto, del rapporto contrattuale, il Fornitore ha facoltà di chiedere al Cliente di ripristinare il sito web in ogni sua parte (contenuti, struttura, codice etc.) nello stato in cui si trovava prima dell'attivazione del Servizio, dandone tempestiva comunicazione al Fornitore.

In caso di ritardo nell'adempimento dell'obbligo di cui al numero che precede, il Fornitore ha facoltà di intervenire direttamente per effettuare il ripristino e non è responsabile per le interruzioni della disponibilità on-line del sito, le perdite di dati ed ogni altra conseguenza del suo intervento.

## CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DELLE LICENZE SOFTWARE.

### (30) CONDIZIONI E TERMINI

il Fornitore concede in licenza d'uso al Cliente, che accetta, il Software descritto nel "contratto" alle condizioni e nei termini ivi riportati; il Software è scelto in base alle informazioni fornite dall'utente che è l'unico responsabile della correttezza delle informazioni stesse e quindi delle scelte, restando esclusa il Fornitore da qualsiasi responsabilità circa la correttezza della soluzione informatica prescelta. La Licenza d'uso si intende non esclusiva e non trasferibile dalla "parte acquirente". Al Cliente è fatto obbligo di utilizzare il Software soltanto nella unità centrale specificata nel "contratto". Eventuali modifiche del Software, ove possibile, dovranno essere concordate per iscritto con il Fornitore che avrà diritto ad addebitarne separatamente il relativo costo.

### (31) DURATA

Ogni contratto ha validità di 12 mesi, salvo diversamente specificato sull'ordine, a decorrere dalla data di stipula del "contratto" stesso e verrà tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo di dodici mesi. Ciascuna delle parti potrà recedere dal contratto, dopo che siano trascorsi almeno dodici mesi dall'inizio del relativo servizio, salvo diversamente specificato sull'ordine. In tal caso, la parte che intende recedere dovrà comunicare la propria volontà a mezzo raccomandata AR o pec da inviarsi entro 45 giorni dalla cessazione della scadenza dei 12 mesi del contratto; in difetto di tale disdetta, il contratto proseguirà per eguale periodo di dodici mesi.

### (32) RESPONSABILITÀ

Il Fornitore non assume, salvo i casi di dolo o colpa grave, alcuna responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni di qualsiasi natura comunque sofferti dall'utente o da terzi in relazione al presente contratto (e/o alle prestazioni rese dal cedente in base allo stesso), ivi compresi i danni diretti o indiretti eventualmente derivanti dal Software Applicativo, e/o conseguenti all'uso o al non uso di esso. In ogni caso l'eventuale responsabilità del cedente non potrà eccedere la somma pagata dall'utente a titolo di corrispettivo per l'uso del Software Applicativo.

## LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

### (33) CONDIZIONI E TERMINI

Al Fornitore farà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibili i Servizi con una percentuale mensile di uptime di almeno il 95%, in ogni caso durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile, nel caso in cui uno dei Servizi inclusi non soddisfi l'uptime, il Cliente sarà idoneo a ricevere un Credito di Servizio secondo la tabella sottostante:

#### LIVELLO DI SERVIZIO (SLA) dei SERVIZI DI WEB HOSTING

Percentuale mensile di uptime	Percentuale di credito di servizio
Meno del 95% ma uguale o superiore a 90%	10%
Meno del 90%	20%

#### LIVELLO DI SERVIZIO (SLA) dei SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA

Presenza in carico dei tickets	Percentuale di credito di servizio
Urgenti oltre le 2h per il 90% dei casi	20%
Non urgenti oltre le 8h per il 90% dei casi	10%

#### LIVELLO DI SERVIZIO (SLA) dei SERVIZI GESTITI

Presenza in carico dei tickets	Percentuale di credito di servizio
Urgenti oltre le 2h per il 90% dei casi	20%
Non urgenti oltre le 8h per il 90% dei casi	10%

Percentuale mensile di uptime	Percentuale di credito di servizio
Meno del 95% ma uguale o superiore a 90%	10%
Meno del 90%	20%

Il Cliente ha facoltà di concordare con il Fornitore livelli di servizio (SLA) superiori, i quali andranno definiti contrattualmente.

I crediti di servizio vengono calcolati come percentuale del totale degli addebiti pagati dall'interessato (esclusi i pagamenti relativi a costi di attivazione) per il singolo Servizio.

## DISPOSIZIONE SPECIFICHE SUL TRATTAMENTO DEI DATI IN AMBITO CLOUD

### (34) CONDIZIONI E TERMINI

Il Cliente è e rimane Titolare del trattamento dei dati, anche di natura sensibile, costituenti il proprio archivio (trasferito in tutto od in parte attraverso il presente contratto di Servizi di Server farm ed è quindi tenuto ad ottemperare alle disposizioni di cui al codice in materia di protezione dei dati personali. Il Cliente nomina il Fornitore, ed i suoi eventuali collaboratori, al trattamento per suo conto dei dati del suddetto archivio al solo fine di eseguire le operazioni tecniche necessarie per l'esecuzione del presente contratto, restando inteso che l'archivio rimane di sola ed esclusiva responsabilità del CLIENTE stesso.

Con la stipula del presente contratto, il CLIENTE designa STILVERSO Sas, con sede in Via Onorato Vigliani 15/4 Torino, come Responsabile del trattamento, per ciò che attiene esclusivamente i dati personali di cui può venire a conoscenza nell'erogazione del servizio in oggetto; autorizza, inoltre STILVERSO Sas, in qualità di Responsabile del trattamento ad incaricare, altresì, i propri cloud partner quali Responsabili del trattamento. Con la sottoscrizione del presente contratto, il Responsabile del trattamento accetta la designazione e s'impegna a procedere al trattamento dei dati di cui il CLIENTE è Titolare attenendosi alle seguenti istruzioni:

- i) predisporre ed aggiornare un idoneo sistema di sicurezza per il trattamento dei dati, così come richiesto dal citato Decreto Legislativo ed in particolare dal Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza (Allegato B);
- ii) trattare tali dati nei limiti strettamente necessari per lo svolgimento dell'incarico affidato;
- iii) affidare, sotto la propria responsabilità, le operazioni di trattamento esclusivamente a soggetti che per esperienza, capacità ed affidabilità, forniscano idonea garanzia del pieno rispetto della legge, con particolare riguardo alla sicurezza;
- iv) individuare e nominare per iscritto gli incaricati del trattamento, impartendo loro, le idonee istruzioni;
- v) vigilare sul rispetto delle istruzioni impartite agli incaricati ed ai cloud partner;
- vi) collaborare per l'attuazione delle prescrizioni del garante;
- vii) comunicare tempestivamente al Titolare situazioni anomale o di emergenza;
- viii) riconoscere il diritto del Titolare a verificare periodicamente l'applicazione delle misure di sicurezza adottate;
- ix) applicare e non violare la normativa in tema di privacy prevista dal d.lgs.196/2003 (c.d. Codice Privacy). La designazione a Responsabile cesserà automaticamente con il venir meno del contratto intercorrente tra il Titolare ed il Responsabile.

I dati oggetto dei Servizi, se non altrimenti convenuto, sono localizzati presso i Data Centers dei fornitori del Fornitore siti nel Territorio europeo. Le modalità di archiviazione, eventuale mirroring e back-up di tali dati, se dovuti, sono stabiliti nei documenti di offerta.

Tali dati saranno comunicati a Terzi se non per le esigenze connesse all'esecuzione contrattuale nonché per l'adempimento agli obblighi previsti dalla legge e dai regolamenti o su richiesta

**STILVERSO S.a.s. di Federica Pesare & C.**

Via Onorato Vigliani 15/4 10135 Torino | P.IVA: 11474100010

Telefono: (+39) 011.088.31.06 | Email: [info@stilverso.it](mailto:info@stilverso.it) | Sito Web: <https://www.stilverso.it>

delle Autorità Competenti. Se non altrimenti convenuto, i dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori del Territorio italiano.

Per maggior informazioni sul trattamento dei dati effettuato dal Fornitore nell'erogazione dei Servizi e per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 il Cliente può scrivere a: [info@stilverso.it](mailto:info@stilverso.it)

STILVERSO (la Parte venditrice)

IL CLIENTE

-----  
Si dichiara di approvare espressamente, ai sensi dell'art. 1341 e 1342 c.c., le seguenti clausole 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 24, 32, 33, 34.

STILVERSO (la Parte venditrice)

**IL CLIENTE**