

Condizioni Generali di Servizio

Ver. 09/03/2026 (MASTER SERVICE AGREEMENT)

Indice degli articoli

CONDIZIONI GENERALI di SERVIZIO.....	3
Definizioni.....	3
1. Oggetto del Contratto.....	4
2. Struttura del Contratto.....	4
3. Conclusione del Contratto e Corrispettivi.....	5
4. Attivazione del Servizio e Credenziali di Accesso.....	6
5. Durata del Contratto e Rinnovo.....	7
6. Obblighi e Limitazioni della Responsabilità di VHS.....	9
7. Obblighi e Diritti del Cliente.....	11
8. Servizi con garanzia e Rimborsi. Servizi di Terzi.....	13
9. Diritto di Recesso.....	13
10. Risoluzione del Contratto.....	15
11. Sospensione del Servizio.....	15
12. Condizioni di utilizzo.....	16
13. Assistenza tecnica e Supporto. Interventi personalizzati.....	17
14. Riservatezza.....	18
15. Partner di VHS.....	18
16. Normativa sui Dati Personali.....	18
17. Modifiche al Contratto (Ius Variandi).....	19
18. Affiliazione.....	20
19. Disposizioni generali.....	20
20. Giurisdizione e Foro Competente.....	20
21. Disposizioni finali.....	21
22. Informazioni sulla risoluzione delle controversie online.....	21
23. Clausole ad approvazione specifica.....	21
Allegato 1: CONTRATTO Titolare-Responsabile per il TRATTAMENTO dei DATI personali...	23
Definizioni e interpretazione.....	23
1. Oggetto e Ruoli del trattamento.....	25
2. Trattamento dei dati personali.....	26
3. Limitazioni all'utilizzo dei dati personali.....	26
4. Durata del trattamento: restituzione e conservazione.....	26
5. Luogo del trattamento e meccanismi di trasferimento extra SEE dei dati.....	27
6. Obblighi del Responsabile del trattamento (VHS).....	28
7. Verifiche da parte delle Autorità.....	29
8. Aggiornamento e Certificazioni.....	29
9. Registro delle Attività di Trattamento.....	29
10. Obbligo di riservatezza.....	29
11. Portabilità e migrazione.....	30
12. Assistenza al Cliente in relazione all'esercizio dei diritti delle Persone Interessate.....	30
13. Assistenza al Cliente in relazione ai propri diritti.....	30
14. Obblighi del Cliente e limitazioni.....	31
15. Clausola di esenzione.....	31

16. Subappalto del trattamento dei Dati Personali.....	32
17. Verifiche e Controlli (Audit).....	32
18. Ripartizione delle responsabilità.....	33
19. Misure tecnico-organizzative e di sicurezza.....	34
20. Disposizioni Finali.....	35
Allegato 2: Certificazioni e Misure tecnico-organizzative.....	36
Certificazioni di Sicurezza e Qualità.....	36
Misure di sicurezza organizzative.....	36
Misure di sicurezza tecniche.....	37
Rinvio alla documentazione dei sub-Responsabili.....	39

CONDIZIONI GENERALI di SERVIZIO

Definizioni

Nelle presenti Condizioni Generali di Contratto (le “**Condizioni Generali**”), i termini e le espressioni di seguito elencati devono intendersi con il significato a essi attribuito nel presente paragrafo o, in assenza, alle norme giuridiche o alle prassi del settore.

Aggiornamenti: tutti gli aggiornamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere apportate all’hardware e al Software. Non si intendono come tali le modifiche rese necessarie dalla modifica, integrazione, abrogazione o emissione di leggi, decreti, regolamenti, direttive, ordini o decisioni, italiani o comunitari, che, a insindacabile giudizio di VHS, abbiano un impatto significativo sull’operatività e/o sui costi e/o sulla struttura dei Servizi o apportino modifiche sostanziali o strutturali alla normativa in vigore alla data del Contratto.

Assistenza: il servizio di supporto tecnico volto a suggerire al Cliente, su richiesta di quest’ultimo e laddove possibile, soluzioni tecniche per assicurare la corretta fruizione dei Servizi.

Canale/Email di Contatto: la email fornita al momento della stipula del Contratto che fungerà da strumento di comunicazione veloce tra le Parti.

Cliente: la persona fisica o giuridica indicata nell’Ordine del prodotto o Servizio.

Codice di Sicurezza: codice alfanumerico univoco fornito da VHS al Cliente, da utilizzarsi esclusivamente per le procedure di verifica dell’identità in caso di smarrimento delle altre credenziali.

Condizioni Speciali: le autonome condizioni contrattuali disciplinanti la fornitura, da parte di VHS, di determinati specifici Servizi le quali prevarranno sulle Condizioni Generali.

Connettività: la connessione al Data Center effettuata dal Cliente mediante collegamento a una rete di telecomunicazioni o a internet.

Credenziali di Accesso: il sistema di autenticazione attraverso il quale è possibile accedere e utilizzare il Software per fruire dei Servizi Cloud, inclusi i codici di identificazione e le chiavi di accesso forniti da VHS al Cliente e associati a ciascun Utente.

Data Center: i centri servizi che ospitano i *server* interconnessi, di proprietà di VHS o di terzi, sui quali risiede l’Infrastruttura di VHS.

GDPR: il Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 n. 679.

Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali: indica il GDPR, e ogni eventuale ulteriore norma e/o regolamento di attuazione emanati ai sensi del GDPR o comunque vigenti in Italia, nonché ogni provvedimento vincolante che risulti emanato dalle autorità di controllo competenti in materia (es. Garante per la protezione dei dati personali) e conservi efficacia vincolante (ivi inclusi i requisiti delle Autorizzazioni generali al trattamento dei dati sensibili e giudiziari, se applicabili e ove mantengano la propria efficacia vincolante successivamente al 25 maggio 2018).

DPA o Contratto per il trattamento dei Dati Personali: il Contratto tra VHS e i suoi Clienti che disciplina il Trattamento dei Dati Personali da parte di VHS per conto dei suoi Clienti, e contiene le Istruzioni in base alle quali VHS effettua i trattamenti per conto dei suoi Clienti.

Ordine: il modulo o *coupon*, in formato elettronico o cartaceo, compilato e accettato (anche online) dal Cliente e contenente alcuni termini e le condizioni specificamente applicabili ai Servizi e/o Prodotti indicati nell’Ordine medesimo. Resta inteso che in caso di discordanza tra i termini e le condizioni indicate nell’Ordine e le disposizioni delle Condizioni Generali e/o delle Condizioni Speciali, prevarranno le disposizioni dell’Ordine.

Parti: indica congiuntamente VHS e il Cliente.

PEC: posta elettronica certificata.

Proprietà Intellettuale: ogni diritto di proprietà intellettuale e/o industriale, registrato o non registrato, in tutto o in parte, ovunque nel mondo, quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo -

marchi, brevetti, modelli di utilità, disegni e modelli, nomi a dominio, *know-how*, opere coperte dal diritto d'autore, database e software (ivi inclusi, ma non limitatamente a, le sue derivazioni, il codice sorgente, il codice oggetto e le interfacce).

Scheda Tecnica: il documento che descrive le caratteristiche tecniche, le limitazioni hardware/software (es. spazio disco, banda, CPU), i livelli di servizio (SLA) e le specifiche configurazioni del singolo Servizio scelto dal Cliente.

Utente: ciascun dipendente e/o collaboratore del Cliente, da quest'ultimo autorizzato espressamente a utilizzare le Credenziali di Accesso per accedere e utilizzare i Software al fine di fruire dei Servizi forniti da VHS.

1. Oggetto del Contratto

1.1 Le presenti Condizioni Generali (di seguito “CGS” o il “Contratto” o “Master Service Agreement”) disciplinano il rapporto contrattuale di fornitura di prodotti e servizi specificamente indicati nel **Modulo d'Ordine**, che si perfeziona tra le “Parti”:

A) **VHosting Solution s.r.l.** (di seguito “VHS”), partita IVA IT06439660827, con sede in Via San Vito, 18 (20123) Milano, Italia;

Punti di contatto:

Supporto Commerciale:

Email: info@vhosting.com – H24

PEC: posta@pec.vhosting-it.com – Solo comunicazioni tramite PEC

Servizio Recall: +39 091 5642185 (dal Lunedì al Venerdì ore 10:00/14:00
16:00/20:00)

Supporto Tecnico:

Helpdesk: <https://clients.vhosting.com> – H24

B) il **Cliente** (come individuato nel Modulo d'Ordine).

1.2. Il Presente Contratto annulla e sostituisce ogni precedente intesa intervenuta tra VHS e il Cliente.

1.3. Le eventuali prestazioni offerte da VHS a titolo gratuito sono ugualmente disciplinate da questo Contratto.

1.4. Eventuali ulteriori prestazioni rispetto a quelle stabilite al momento della richiesta da parte del Cliente, potranno essere fornite da VHS su espressa richiesta e secondo modalità da definirsi di volta in volta.

2. Struttura del Contratto

2.1. Il Contratto di fornitura è costituito dal presente documento e dagli ulteriori documenti di seguito indicati (tutti pubblicati sul sito web) che qui si intendono espressamente richiamati e riportati:

- a) il **Modulo d'ordine**;
- b) le **specifiche tecniche dei Servizi** (Schede Tecniche);
- c) il **Listino Prezzi** e la **Descrizione dei Servizi** ([Home Page](#) e pagine prodotto del Servizio, [Costi extra Servizi aggiuntivi](#), [Registrazione domini](#), [Riattivazione domini scaduti](#));
- d) le **Condizioni Speciali** reperibili nel sito <https://www.vhosting.com/> (sezione [Informazioni e Condizioni](#)) relative agli specifici servizi acquistati dal Cliente, ove presenti;
- e) il **Contratto per il trattamento dei dati personali** (Allegato 1, incluso nel presente documento);
- f) l'**Informativa Privacy** ([Informativa privacy](#)).
- g) le **Clausole per la registrazione dei domini**.

2.2. **Gerarchia delle fonti.** In caso di contrasto, discrepanza o dubbi interpretativi tra le previsioni delle presenti CGS e quelle contenute negli altri documenti contrattuali, l'ordine di prevalenza vincolante per le Parti è il seguente:

- i. **Modulo d'Ordine** (inclusivo delle specifiche quantitative e delle caratteristiche del servizio selezionate dal Cliente sul sito web al momento dell'acquisto);
- ii. **Condizioni Speciali / Schede Tecniche del singolo Servizio** (per gli aspetti tecnici, di sicurezza e policy di utilizzo);
- iii. **Condizioni Generali di Servizio (CGS)**;
- iv. **Altri allegati** (es. Privacy Policy, Service Level Agreement se separato).

2.3. Salvo diversa espressa indicazione, ogni riferimento a un Articolo o Paragrafo contenuto nel presente Contratto si intende esteso a tutti i commi, punti e sotto-paragrafi che lo compongono (es. il riferimento all'Art. 6.1 include gli artt. 6.1 e 6.1.1 e successivi).

3. Conclusione del Contratto e Corrispettivi

3.1. Il Cliente, con la richiesta di attivazione del servizio richiesto, dichiara di aver verificato la rispondenza del Servizio alle proprie necessità e di aver ricevuto da VHS tutte le informazioni e le istruzioni necessarie per sottoscrivere il presente contratto con consapevolezza e cognizione di causa, nonché la documentazione e le informazioni previste dalle leggi vigenti.

3.1.1 La trasmissione del **Modulo d'ordine** compilato costituisce **proposta contrattuale del Cliente**. In osservanza del Codice del Consumo, la semplice ricezione dell'Ordine da parte di VHS non comporta la conclusione del Contratto, il quale si intende perfezionato esclusivamente al momento dell'avvenuto pagamento del Corrispettivo del Servizio (comprensivo di IVA come per legge) e della conseguente **Conferma di attivazione del servizio inviata da VHS**.

3.1.2. L'invio del Modulo d'ordine comporta l'**Accettazione del Contratto** e di tutti i documenti costituenti il Contratto di cui all'art. 2. L'utilizzo del Servizio comporta l'accettazione delle Condizioni Generali e Speciali di Servizio.

3.2. Il Contratto è redatto in lingua italiana. Eventuali traduzioni messe a disposizione da VHS sono da intendersi come mera cortesia e non sono vincolanti.

3.3. A fronte della fornitura dei Servizi, il Cliente si impegna a corrispondere a VHS i **Corrispettivi** indicati nell'Ordine, secondo le modalità e le tempistiche ivi previste. In mancanza di espressa previsione nell'Ordine, il Cliente è il solo responsabile del pagamento delle somme dovute sulla base del presente Contratto di prestazione di servizi.

3.4. L'**assenza del pagamento del Corrispettivo o il pagamento solo parziale** non comporta l'avvio di alcun rapporto contrattuale. Il Cliente prende atto e accetta che, scaduti 30 (trenta) giorni dall'invio del Modulo d'ordine o dalla registrazione all'Area Clienti senza che sia intervenuto il pagamento completo di un Servizio o l'attivazione di una procedura di Affiliazione (art. 18), l'ordine sarà annullato e il relativo account utente, comprensivo di tutti i dati personali conferiti e dell'anagrafica cliente (Area Clienti compresa), sarà cancellato definitivamente dai sistemi di VHS, non sussistendo alcuna base giuridica legittimante la loro ulteriore conservazione. VHS non sarà responsabile per l'eventuale perdita di dati conseguente a tale cancellazione.

3.5. Il Cliente, con la richiesta di attivazione del servizio richiesto, dichiara di aver verificato la rispondenza del Servizio alle proprie necessità e di aver ricevuto da VHS tutte le informazioni e le istruzioni necessarie per sottoscrivere il presente contratto con consapevolezza e cognizione di causa, nonché la documentazione e le informazioni previste dalle leggi vigenti.

3.6. Il Cliente è consapevole e accetta che la fattura sarà trasmessa in formato elettronico.

3.7. Il Cliente è responsabile della **veridicità delle informazioni** e dei dati forniti in sede di stipula del Contratto e successivamente.

3.7.1. VHS si riserva il diritto di verificare, in qualsiasi momento, i dati forniti dal cliente in fase di acquisto tramite un ticket in Area Clienti. Il Cliente rimane obbligato a fornire i dati richiesti ed

essenziali per l'avvio del rapporto contrattuale nel termine di 72 ore, superato il quale il Servizio verrà sospeso.

3.8. Il Cliente prende atto e accetta che per quanto riguarda lo scambio di informazioni per posta elettronica, la data e l'ora del server VHS faranno fede tra le Parti.

3.9. VHS si riserva il diritto di assumere ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio.

4. Attivazione del Servizio e Credenziali di Accesso

4.1. Alla Conclusione del Contratto segue l'invio della **Conferma di attivazione** con allegate le relative **Credenziali di Accesso** al Servizio. Il Cliente e/o ciascun Utente potranno utilizzare il Software e fruire dei Servizi attivati mediante le Credenziali di Accesso fornite.

4.1.1. Il Cliente è consapevole del fatto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'utilizzo non autorizzato del Servizio e l'accesso alle eventuali informazioni ivi memorizzate, compreso eventuali Dati Personali soggetti alla normativa di cui al GDPR e al Codice Privacy. Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, del Servizio mediante le Credenziali di Accesso.

4.1.2. Il Cliente è tenuto a custodire e a far sì che ciascun Utente custodisca le **Credenziali di Accesso** con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederle né a consentirne l'uso a terzi non espressamente autorizzati. Nel caso in cui le credenziali di accesso siano formate da una combinazione di *username* e *password* è obbligo del Cliente di modificare la password al primo accesso, per finalità di massimizzazione della sicurezza del sistema.

4.2. L'attivazione del Servizio, salvo cause di forza maggiore, avviene nei tempi necessari dipendenti dalle risorse e comunque nel massimo di (salvo differenti indicazioni sul sito web):

- 7 giorni per la fornitura di Server VPS;
- 15 giorni per la fornitura di PEC;
- 20 giorni per la fornitura di Server Dedicati;

4.2.1. I giorni devono intendersi come lavorativi e vanno calcolati a partire dalla data del pagamento effettivo e completo dell'Ordine da parte del Cliente. Trascorsi i suddetti termini senza l'attivazione del servizio e in assenza di comunicazioni di cause di forza maggiore, il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto e ottenere il rimborso delle somme già eventualmente versate.

4.2.2. Il Cliente prende atto che la scelta delle modalità di pagamento possono incidere sui tempi di attivazione del servizio, sollevando fin da ora VHS da responsabilità in merito all'eventuale ritardo nell'attivazione.

4.3. NOMI A DOMINIO

4.3.1. **Autorizzazione:** con riferimento alla gestione dei Nomi a Dominio (*Domain Name*), con la stipula del presente Contratto **il Cliente autorizza espressamente VHS** a effettuare ogni modifica dei dati di registrazione e del soggetto registrante che siano funzionali alla fornitura del servizio acquistato.

4.3.2. **Ordine cronologico:** la registrazione dei nomi a dominio avviene rispettando rigorosamente l'ordine cronologico delle richieste pervenute. Le richieste si intendono valide solo dopo la conferma dell'avvenuto pagamento del corrispettivo.

4.3.3. La registrazione del nome a dominio potrebbe non avvenire per motivi indipendenti da VHS, quale ad esempio il fatto che lo specifico nome a dominio, pur risultando libero, in realtà è già in fase di registrazione da parte di terzi ma non ancora inserito nel database della Registration Authority.

4.3.4. Il buon esito della richiesta di registrazione è subordinato all'accettazione della Registration Authority. Il Cliente è consapevole e accetta che **VHS costituisce un mero tramite per l'inoltro della richiesta alla Registration Authority** e manleva VHS da qualsivoglia responsabilità per danni diretti e indiretti, *patiti* e *patendi*, conseguenti all'attività di registrazione del dominio. Il Cliente è altresì consapevole che i nomi a dominio registrati sono iscritti presso un pubblico registro tenuto dall'Autorità competente e liberamente consultabile.

4.3.5. Modifiche dei dati del Registrante (Cambio Owner / Trade): in caso di richiesta di modifica dei dati essenziali del Registrante (Cambio Owner, modifica email del Registrante, o trasferimento), VHS si riserva il diritto, anche su richiesta dei Registri competenti (es. ICANN, NIC, Eurid, ecc.), di sospendere l'esecuzione della modifica fino all'avvenuta verifica certa dell'identità del richiedente. A tale scopo, il Cliente si obbliga a fornire, su richiesta, copia di un documento di identità in corso di validità e l'apposita modulistica firmata. Il Cliente prende atto e accetta che tale documentazione sarà conservata da VHS per finalità di prova contrattuale e tutela legale per l'intera durata del contratto e per un periodo successivo di 10 anni dalla cessazione dello stesso, in conformità all'Art. 2220 c.c. e al principio di Accountability (GDPR). Le operazioni di modifica manuale dei dati del Registrante possono essere soggette a costi amministrativi extra, come indicato nel Listino Prezzi o preventivati al Cliente prima dell'esecuzione (rif. Art. 13.2).

4.4. Sicurezza Avanzata e Procedure di Recupero (Lockout)

4.4.1. Codice di Sicurezza: al fine di garantire la massima protezione dell'account Utente e prevenire accessi abusivi, VHS fornisce al Cliente un "Codice di Sicurezza" univoco (comunicato in fase di attivazione o tramite comunicazione dedicata). Il Cliente è tenuto a conservare tale codice in luogo sicuro e separato dalle altre Credenziali di Accesso.

4.4.2. Utilizzo del Codice: il Cliente prende atto e accetta che il Codice di Sicurezza costituisce il metodo principale ed essenziale di identificazione del Cliente in caso di "Lockout Totale" (smarrimento simultaneo della password di accesso e dell'accesso alla casella email di registrazione).

4.4.3. Mancata conservazione e Verifica dell'Identità: in assenza del Codice di Sicurezza, VHS si riserva il diritto di applicare, a tutela del Cliente stesso, procedure di verifica dell'identità rafforzate, che potranno includere la richiesta di dati finanziari, verifiche telefoniche e, come extrema ratio, l'invio di copia di documenti di identità e/o visure camerali. Il Cliente accetta che, in mancanza di tali elementi probatori o in caso di esito negativo delle verifiche, VHS non potrà garantire il ripristino dell'accesso all'account, declinando ogni responsabilità per l'eventuale perdita di dati o servizi conseguente all'impossibilità di identificare con certezza il richiedente.

4.4.4. Email alternativa. È specifico onere del Cliente impostare e mantenere aggiornato nel proprio pannello di controllo (Area Cliente) un indirizzo "Email Alternativa" valido e funzionante, diverso da quello principale (e non appartenente al dominio ospitato sui servizi VHS), al fine di facilitare le procedure di recupero credenziali e garantire la ricezione di comunicazioni urgenti in caso di malfunzionamento o sospensione della casella email principale. In difetto, VHS non potrà essere ritenuta responsabile per il mancato recapito di avvisi di servizio o di sicurezza.

5. Durata del Contratto e Rinnovo

5.1. Il Servizio inizia con il perfezionamento del Contratto e ha durata di un anno solare, oppure una durata pari a quella indicata nel Modulo d'ordine se questo presenta un diverso termine. Resta inteso che la durata del Servizio e il relativo ciclo di fatturazione decorrono dalla **data di invio delle Credenziali di Accesso da parte di VHS**, indipendentemente dall'effettivo primo utilizzo da parte del Cliente.

5.2. Il Servizio viene erogato fino alla scadenza del Contratto. A mero titolo di cortesia VHS invierà alla **Email di Contatto** indicata dal Cliente in sede di attivazione del Servizio (che dovrà essere tenuta aggiornata a cura del Cliente), un preavviso di scadenza, senza con ciò assumere alcuna obbligazione al riguardo.

5.2.1. Il Cliente rimane comunque obbligato a verificare eventuali scadenze dei Servizi.

5.3. Il Servizio si rinnova con la frequenza indicata nel Modulo d'ordine. **Al rinnovo si applicano il "Listino Prezzi" e le Condizioni Contrattuali (CGS + Schede Tecniche) vigenti in quel momento.**

5.3.1. VHS si riserva il diritto di adeguare annualmente i Corrispettivi in base alla variazione in aumento dell'indica ISTAT dei prezzi della produzione dei servizi. Il Cliente prende atto che i Servizi

forniti da VHS, essendo soggetti, per loro stessa natura, a una costante evoluzione tecnologica e normativa che richiede continue e onerose attività di aggiornamento, sviluppo e, in alcuni casi, di sostituzione, necessarie al fine di garantire la loro funzionalità, VHS si riserva il diritto di modificare i Corrispettivi anche in misura superiore all'indice ISTAT.

5.3.2. Costituisce specifico onere del Cliente attivarsi in tempo per il rinnovo al fine di garantire la continuità del servizio.

Art. 5.4. **Modalità di Rinnovo e Termini di Disdetta.**

Il rinnovo del Servizio avviene con le seguenti modalità, differenziate in base al metodo di pagamento e alla tipologia di servizio:

a) **Rinnovo Automatico** (Esclusivamente con Addebito Diretto/SEPA): qualora il Cliente abbia attivato la domiciliazione bancaria (SEPA SDD), il Servizio si intende a rinnovo automatico (tacito rinnovo). Alla scadenza, il sistema provvederà all'addebito automatico e al rinnovo per un periodo uguale a quello iniziale.

Il Cliente ha facoltà di impedire il rinnovo inviando disdetta (o disattivando il rinnovo automatico da Area Clienti) entro i seguenti **termini tassativi**, necessari per la revoca tecnica del flusso bancario:

Server Dedicati: preavviso di almeno 21 (ventuno) giorni prima della data di rinnovo.

Tutti gli altri servizi (Hosting, Cloud, PEC, ecc.): preavviso di almeno 15 (quindici) giorni prima della data di rinnovo.

Il mancato rispetto dei suddetti termini comporta il rinnovo automatico del Servizio e l'obbligo di pagamento del relativo canone, anche qualora la procedura bancaria di addebito fosse già stata avviata.

b) **Rinnovo Manuale** (Carta di Credito, PayPal, Bonifico, Credito Prepagato): per tutte le altre modalità di pagamento (incluso l'utilizzo del saldo credito dell'account), non è previsto il rinnovo automatico. Il Contratto cesserà di efficacia alla data di scadenza naturale, salvo che il Cliente effettui manualmente l'ordine di rinnovo e il relativo pagamento entro i termini previsti (21 giorni per Server Dedicati, 15 giorni per gli altri servizi) necessari a garantire la continuità tecnica del servizio. In assenza di pagamento manuale entro la data di scadenza, il Contratto si intenderà risolto di diritto e il servizio verrà disattivato, con avvio delle procedure di cancellazione dati di cui all'Art. 5.8.

5.5. **Gestione dei Metodi di Pagamento (Tokenizzazione).** Il Cliente prende atto che, qualora scelga di salvare un metodo di pagamento per futuri acquisti o rinnovi (funzionalità "Metodi di Pagamento"), VHosting non memorizza, tratta o archivia sui propri sistemi i dati finanziari sensibili completi (es. numero intero della carta di credito, CVV). Tali dati sono acquisiti e custoditi esclusivamente dai Gateway di pagamento certificati (es. Nexi, PayPal, Stripe), che agiscono come Titolari autonomi del trattamento. VHosting conserverà nei propri sistemi esclusivamente il riferimento tecnico (c.d. Token) e le informazioni parziali necessarie al riconoscimento del metodo da parte del Cliente (es. le ultime 4 cifre della carta o l'email dell'account PayPal), in conformità agli standard di sicurezza PCI-DSS.

5.6. In caso di pagamento con differenti modalità il Cliente potrà rinnovare il Servizio per ulteriori periodi pari alla durata originaria tramite inoltro della richiesta e pagamento dell'importo previsto dal **Listino Prezzi** vigente al momento del rinnovo. Il rinnovo dovrà essere pagato almeno 15 giorni prima della scadenza.

5.7. Il Contratto si intende automaticamente risolto, con immediata sospensione dei Servizi e senza necessità di comunicazione alcuna, nel caso di mancato pagamento o di pagamento parziale del rinnovo del Servizio alla data del rinnovo, **termine improrogabile ed essenziale** in favore di VHS.

5.8. Il Cliente prende atto e accetta che alla data di scadenza di ciascun Servizio e comunque, al termine del Contratto per qualsiasi motivo dovuto, le Parti saranno automaticamente libere dalle rispettive obbligazioni. Costituisce onere esclusivo del Cliente procurarsi e mantenere copia dei dati e/o informazioni trattati tramite i Servizi di VHS, restando inteso che una volta terminato il Contratto o scaduto il Servizio tali dati e/o informazioni potrebbero non essere più recuperabili.

5.8.1. **Active Retention.** Il Cliente prende atto e accetta che, trascorso inutilmente il termine di **30 (trenta) giorni** decorrenti dalla data di scadenza del Contratto, fatti salvi i termini inferiori previsti specificamente nelle **Schede Tecniche** dei singoli servizi (es. Server Dedicati, VPS, Cloud Storage) dovuti alla natura dell'infrastruttura, i contenuti e/o informazioni presenti sui sistemi di produzione saranno cancellati definitivamente e il Servizio cesserà di essere accessibile. La rimozione completa delle copie di sicurezza presenti nei sistemi di backup automatizzati avverrà secondo i tempi tecnici di rotazione indicati nell'Art. 4.5 del DPA (Allegato 1), che possono estendersi fino a un massimo di 90 giorni. Resta esplicitamente esclusa qualsiasi responsabilità da parte di VHS per la perdita dei dati dopo il termine di 30 giorni o il differente termine previsto per lo specifico servizio nella Scheda Tecnica.

5.8.2. In ogni caso il Cliente solleva VHS da ogni responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni trattati dal Cliente mediante i Servizi di VHS. Resta a esclusivo carico del Cliente l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni dal medesimo trattati, previa riattivazione del Servizio di cui si tratta, se necessario concludendo un nuovo Contratto.

5.9. **Cessazione Servizio per trasferimento dominio.** Qualora il nome a dominio registrato e/o mantenuto presso la *Registration Authority* competente per il tramite dei Servizi erogati da VHS venga trasferito presso altro Provider prima della scadenza del Servizio, il Contratto si intenderà cessato al termine della procedura di trasferimento, qualora questa si concluda in data antecedente a quella di scadenza. Rimane esplicitamente escluso qualsiasi rimborso da parte di VHS per il periodo di tempo di mancato uso del Servizio.

5.9.1. Alla scadenza del contratto VHS potrà, nell'interesse del Cliente, mantenere attiva la registrazione del nome a dominio dietro rimborso delle spese. Il Cliente accetta di conferire a VHS tutti i poteri necessari a tale scopo, compreso l'utilizzo dei codici di *Auth*.

5.10. VHS si riserva il diritto di non pattuire nuove prestazioni o di non rinnovarle con Clienti che non hanno correttamente e compiutamente adempiuto alle prestazioni derivanti dal presente oppure da un precedente Contratto di fornitura Servizi.

6. Obblighi e Limitazioni della Responsabilità di VHS

6.1. VHS non assume alcuna responsabilità per le informazioni, i dati e i contenuti immessi o trasmessi o trattati dal Cliente mediante il Servizio e in genere per l'uso fatto dal Cliente del Servizio, e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa e azione, a tutela dei propri diritti e interessi, ivi compresa la comunicazione alle Autorità competenti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente in caso di reati o illeciti.

6.1.1. **Limitazione del risarcimento (Cap).** Salvo il caso di dolo o colpa grave, la responsabilità di VHS nei confronti del Cliente sarà limitata all'ammontare complessivo dei Corrispettivi effettivamente corrisposti dal Cliente ai sensi del presente Contratto. VHS non sarà responsabile per:

- danni indiretti o consequenziali, salvo quanto diversamente previsto dalla legge;
- perdita di opportunità commerciali, mancato guadagno o lucro cessante, salvo che tali danni derivino direttamente da dolo o colpa grave di VHS;
- perdita o danneggiamento di dati, ritardi o interruzioni di attività, fermo fabbrica o pagamento di penali, nei limiti previsti dalla normativa applicabile.

Resta inteso che le presenti limitazioni non si applicano ai diritti inderogabili riconosciuti al Cliente dalla normativa vigente, incluso il Codice del Consumo, ove applicabile.

6.2. **Disponibilità del Servizio (Uptime).** VHS si impegna a garantire la continuità del servizio e la raggiungibilità dei server 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con un livello di disponibilità target (Uptime) pari al 99,9% su base annua, salvo quanto diversamente specificato negli SLA di specifici servizi Enterprise.

Tuttavia, il Cliente prende atto ed accetta che la continuità del servizio potrà essere interrotta o

sospesa, senza che ciò costituisca inadempimento contrattuale, nei seguenti casi:

- Manutenzione Programmata: interventi ordinari o straordinari preannunciati;
- Manutenzione d'Urgenza: interventi necessari per risolvere vulnerabilità critiche o guasti hardware improvvisi;
- Cause di Forza Maggiore: eventi non controllabili da VHS (guasti alle dorsali nazionali, incendi, alluvioni, scioperi, provvedimenti autorità).

In tali casistiche, VHS non sarà ritenuta responsabile per eventuali disservizi, rallentamenti o perdite economiche subite dal Cliente.

6.3. Backup, Disaster Recovery e Ripristini

6.3.1. **Disaster Recovery (Backup Interno).** Al solo fine di garantire la continuità operativa dell'infrastruttura (Business Continuity) e in conformità alle proprie policy di sicurezza, VHS esegue copie di sicurezza periodiche dell'intera piattaforma su supporti di storage ridondati (es. NAS/Dischi esterni).

6.3.2. **Esclusione Backup Cliente.** Resta inteso che le copie di cui al punto precedente non costituiscono un servizio di backup dei dati del Cliente, il quale resta l'unico responsabile della salvaguardia dei propri file e database.

6.3.3. **Ripristino a Pagamento (Rescue).** In caso di perdita dati da parte del Cliente o di mancato rinnovo del Servizio nei termini, VHS potrà, a sua insindacabile discrezione e senza garanzia di successo, tentare il recupero dei dati dai propri archivi di Disaster Recovery. Tale operazione, configurandosi come **intervento tecnico straordinario su richiesta e personalizzato**, sarà soggetta al pagamento di un corrispettivo una tantum secondo le tariffe indicate nella pagina "[Costi Extra](#)" o a preventivo, e manleverà VHS da ogni responsabilità circa l'integrità o l'aggiornamento dei dati recuperati.

6.4. Ruolo di Intermediario Tecnico, Proprietà e Limiti.

6.4.1. **Fornitura Infrastrutturale.** Il Cliente riconosce che VHS agisce esclusivamente come fornitore dell'infrastruttura tecnologica (IaaS/PaaS). L'hardware e l'infrastruttura fisica utilizzata per l'erogazione dei Servizi (es. VPS, Server Dedicati) restano di esclusiva proprietà di VHS (o dei suoi partner tecnologici), che ne concede l'utilizzo al Cliente a titolo di locazione operativa o servizio.

6.4.2. **Amministrazione di Sistema.** Salvo ove diversamente specificato per i servizi "Managed", il Cliente agisce in qualità di esclusivo Amministratore di Sistema del servizio noleggiato (es. accesso root/administrator). L'installazione, la configurazione, l'aggiornamento e la sicurezza del sistema operativo e degli applicativi installati sono di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente.

6.4.3. **Esclusione Sviluppo e Consulenza.** Resta inteso che VHS non partecipa in alcun modo all'ideazione, allo sviluppo, alla configurazione software o alla gestione dei contenuti del sito internet o dei servizi ospitati dal Cliente, né fornisce consulenza in merito alla realizzazione degli applicativi o degli strumenti di amministrazione interni del Cliente (es. backend del CMS, gestionali personalizzati), che restano di esclusiva competenza e responsabilità di quest'ultimo.

6.5. VHS non sarà ritenuta responsabile in caso di danni conseguenti a ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio per **cause a VHS non imputabili** quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a) caso fortuito o forza maggiore, incendio, guerra, inondazione, terremoto e in genere eventi catastrofici;
- b) fatto del terzo;
- c) malfunzionamento degli apparecchi di trasmissione del Cliente o comunque usati dal Cliente oppure da fornitori del Cliente;
- d) guasti e malfunzionamento delle apparecchiature e dei software di VHS, usati da VHS o dai suoi fornitori;
- e) richiesta o provvedimento di autorità amministrative, civili o penali.

6.5.1. In queste ipotesi VHS e il Cliente sono dispensati dall'esecuzione delle proprie obbligazioni fino al perdurare dell'impedimento, al termine del quale le Parti riprenderanno tale esecuzione.

6.6. VHS si obbliga comunque a porre in atto gli strumenti utili al fine di limitare i danni consequenziali. Si impegna altresì a comunicare al Cliente appena disponibili le informazioni utili relativamente a condizioni di sospensione o interruzione del Servizio e sugli eventuali tempi di ripristino del Servizio.

7. Obblighi e Diritti del Cliente

7.1. Il Cliente si impegna a utilizzare i Servizi esclusivamente per scopi leciti e consentiti dalle disposizioni di legge applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza, nonché nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e industriale di VHS e dei fornitori e/o Partner di VHS, e in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso.

7.1.1. Il Cliente si impegna a far sì che le disposizioni del Contratto siano rispettate da ciascun Utente, ivi inclusi i rispettivi dipendenti e/o collaboratori. Anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., il Cliente è considerato esclusivo responsabile dell'operato di tali soggetti e garantisce altresì il rispetto di tutte le normative applicabili, ivi incluse quelle in materia fiscale e civile.

7.2. **Contenuti vietati.** È fatto divieto assoluto di utilizzare i Servizi per immettere, diffondere o ospitare, direttamente o tramite link/collegamenti a siti esterni:

Tutela della Persona e dei Minori: Materiale pedopornografico o di sfruttamento sessuale, pornografia non conforme alle normative vigenti, nonché contenuti diffamatori, minacciosi, molesti o che incitano alla violenza, all'odio e alla discriminazione;

Ordine Pubblico e Attività Illecite: Contenuti legati al terrorismo, alla criminalità organizzata, o che promuovono traffici illegali (es. armi, droghe, gioco d'azzardo non autorizzato, favoreggiamento della prostituzione) o che pongono a rischio la sicurezza pubblica, nazionale o la salute;

Diritti di Terzi: Materiale che viola diritti di proprietà intellettuale o industriale (copyright, marchi, brevetti), segreti commerciali, o la normativa sulla protezione dei dati personali.

7.2.1. Il Cliente si impegna altresì a non utilizzare i Servizi di VHS per inviare SPAM o comunque comunicazioni massive verso terzi.

7.2.2. Il Cliente dichiara, altresì, di essere l'unico ed esclusivo responsabile della gestione dei dati e/o informazioni e/o contenuti da egli trattati tramite il Servizio, della loro sicurezza e di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi ad applicare, a sua cura e spese, le misure di sicurezza adeguate e proporzionate in base alle leggi vigenti e alle prassi di settore.

7.2.3 **Danni da Reputazione IP.** Il Cliente è consapevole che l'invio di SPAM o l'ospitare contenuti malevoli può causare l'inserimento dell'indirizzo IP (anche condiviso) nelle Blacklist internazionali (es. Spamhaus). Il Cliente accetta espressamente che, in tali casi, VHS avrà diritto di addebitare al Cliente gli oneri e i costi amministrativi sostenuti per le procedure di rimozione (delisting) dell'IP dalle blacklist, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

7.3. Il Cliente conferma di disporre del potere, dell'autorità e della capacità necessarie per la conclusione e l'adempimento delle obbligazioni previste dalle presenti Condizioni. Il Cliente dichiara di possedere le conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione e gestione dei Servizi. Il Cliente dichiara di avere titolo all'uso e/o comunque la disponibilità giuridica del nome a dominio richiesto e di non ledere, con tale richiesta di registrazione e/o con il nome del dominio scelto, diritti e/o interessi di terzi.

7.3.1. Il Cliente dichiara e garantisce altresì di essere titolare o di disporre delle necessarie licenze d'uso per tutti i contenuti, software e diritti di proprietà intellettuale immessi o trattati mediante i Servizi.

7.4. Il Cliente è obbligato a prendere conoscenza della **documentazione legale** presente alla pagina apposita del sito web ([Informazioni Legali](#)). Il Cliente si impegna a osservare le disposizioni di tale documentazione senza riserva alcuna sul loro contenuto, dichiarando di averne preso visione.

7.5. Ai sensi dell'art. 46 DPR 445/2000, il Cliente garantisce che i dati e le informazioni trasmesse ai fini della conclusione del Contratto sono veritieri, corretti, aggiornati e tali da consentire la sua

identificazione, e si impegna a comunicare ogni variazione dei medesimi nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 15 giorni, compreso l'indirizzo email indicato nel Modulo d'ordine e l'email Alternativa.

7.5.1. VHS si riserva la facoltà di verificare tali dati anche richiedendo documenti integrativi al Cliente il quale si impegna a rispondere compiutamente nel più breve tempo possibile.

7.5.2. Qualora i dati siano falsi, incompleti, non corretti, o comunque tali da non consentirne la completa identificazione, il Cliente prende atto che sarà ritenuto responsabile, anche penalmente, per l'utilizzo dei dati falsi e quindi per i danni subiti da VHS e/o da terzi. In tale ipotesi VHS si riserva il diritto di sospendere i Servizi in essere e/o di risolvere il Contratto.

7.6. Il Cliente prende atto e accetta che tutte le comunicazioni verranno effettuate tramite i canali di contatto, in particolare le richieste di assistenza e comunque le richieste relative al Contratto andranno inoltrate a mezzo **ticket** con le modalità indicate alla pagina [Supporto Tecnico](#). In alternativa sarà utilizzata la **email di Contatto**, cioè la email fornita in sede di stipula del Contratto. Tutte le comunicazioni inviate da VHS tramite questi canali si considereranno conosciute dal Cliente. Eventuali mancati aggiornamenti della email di Contratto da parte del Cliente non saranno opponibili a VHS.

7.7. Il Cliente è obbligato a modificare le **password** eventualmente messe a disposizione da VHS nel più breve tempo possibile, scegliendo password sicure. VHS declina ogni responsabilità per l'utilizzo illecito o fraudolento delle password messe a disposizione del Cliente o per lo smarrimento delle password.

7.7.1. Il Cliente prende atto che qualsiasi operazione effettuata utilizzando le sue credenziali di accesso ai Servizi si presume effettuata dal Cliente stesso. Il Cliente si impegna a conservare con la massima riservatezza le credenziali di accesso ai Servizi.

7.7.2. Il Cliente rimane il solo responsabile per il mancato funzionamento del servizio causato da abusi da parte sua o di membri del suo personale o da parte di qualsiasi altra persona a cui il Cliente abbia fornito le sue password.

7.8. Il Cliente è tenuto a controllare entro 30 giorni dalla data di attivazione dei Servizi l'esattezza dei suoi dati presso il database dell'Authority competente per l'estensione scelta del nome a dominio. In assenza di contestazioni nel detto termine i dati saranno considerati corretti. Resta salva la facoltà dell'Authority di verificare autonomamente i suddetti dati anche presso il Cliente.

7.8.1. Il Cliente prende atto e accetta che la registrazione di un nome a dominio comporta la pubblicazione dei suoi dati nel registro pubblicamente accessibile secondo le modalità dell'Authority competente.

7.9. **Manleva.** Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne VHS da qualsiasi richiesta di risarcimento, indennizzo o sanzione avanzata da terzi o Autorità in relazione ai contenuti immessi, diffusi o ospitati dal Cliente. Il Cliente si impegna altresì a intervenire a proprie spese in eventuali procedimenti giudiziari o amministrativi intentati contro VHS in relazione a tali contenuti, facendosi carico di eventuali condanne o spese legali

7.10. Il Cliente si impegna a comunicare nel più breve tempo possibile a VHS se:

- vi sono fondate ragioni che terzi non autorizzati stiano usando i Servizi forniti da VHS;
- il Cliente si trova coinvolto in una controversia giudiziale o stragiudiziale riguardante i Servizi;
- il Cliente usa apparecchiature hardware non omologate e/o software non aggiornati che possano creare problemi di sicurezza o di integrità dei dati e dei Servizi.

7.11. Il Cliente prende atto e accetta che con riferimento alle operazioni effettuate tramite i Servizi di VHS faranno fede esclusivamente i LOG di VHS.

7.12. Il Cliente si impegna a non comunicare, divulgare, pubblicare o rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni confidenziali conosciute o gestite in relazione alla esecuzione e/o applicazione del Contratto in assenza di specifico consenso scritto di VHS.

7.13. Il Cliente si impegna a non cedere il Contratto a terzi senza previa autorizzazione scritta da parte di VHS.

7.14. **Obblighi di Data Retention.** In tutti i casi in cui il Cliente operi in qualità di Amministratore di Sistema esclusivo dell'infrastruttura fornita da VHS (es. servizi Unmanaged), il Cliente riconosce e accetta che ricade sotto la sua esclusiva responsabilità civile, penale e amministrativa l'adempimento degli obblighi di conservazione dei dati di traffico telematico (Log) generati dagli applicativi ospitati, conformemente a quanto previsto dall'Art. 132 del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy) o da normative analoghe vigenti. Il Cliente manleva integralmente VHS da qualsiasi sanzione, richiesta di risarcimento o responsabilità derivante dalla mancata, inesatta o incompleta conservazione di tali log applicativi.

8. Servizi con garanzia e Rimborsi. Servizi di Terzi

8.1. Per i servizi in catalogo per i quali è prevista e indicata espressamente una **garanzia “soddisfatti o rimborsati”**, il Cliente ha il diritto di richiedere, nei termini stabiliti nella scheda tecnica del servizio, il rimborso delle somme versate senza necessità di motivazione ma entro i 30 giorni dalla data di acquisto del servizio. Il rimborso potrà essere effettuato solo ed esclusivamente se il servizio acquistato si trova nello stato di “Attivo”.

8.1.1. **Importo del rimborso.** Il rimborso verrà effettuato da VHS entro 6 mesi dalla richiesta dello stesso. Il rimborso riguarderà esclusivamente il rateo del canone del Servizio principale non usufruito. Verranno pertanto detratti dall'importo rimborsato: a) tutti i costi sostenuti da VHS per servizi accessori forniti da terzi (es. registrazione domini, certificati SSL, licenze software); b) i costi di setup, attivazione o installazione una tantum indicati in fattura o nel listino; c) i corrispettivi per prestazioni tecniche o professionali già eseguite al momento della richiesta (es. migrazione dati, assistenza sistemistica).

8.1.2. La garanzia non si intende applicabile in tutti i casi in cui l'utilizzo del Servizio sia avvenuto in violazione delle Condizioni Generali e Particolari o che comunque abbia arrecato un danno a VHS e/o a terzi, o per il quale si sia dovuto procedere con sospensione del Servizio.

8.1.3. VHS si riserva il diritto la facoltà di proporre il rimborso di somme versate anche se non previsto dalle Condizioni Contrattuali specifiche del Servizio, a sua insindacabile discrezione.

8.2. **Prodotti e Servizi di Terze Parti.** VHS non assume alcuna responsabilità per prodotti, software, applicazioni o servizi forniti da terzi (es. CMS, plugin, temi, script, gateway di pagamento o software non proprietari) che il Cliente decida di installare, utilizzare o integrare nel proprio spazio hosting, anche qualora tali strumenti siano messi a disposizione tramite pannelli di controllo (es. cPanel, Softaculous) forniti da VHS. L'utilizzo di tali servizi avviene a rischio e pericolo esclusivo del Cliente, che ne accetta le relative licenze d'uso. La presente clausola non si applica ai fornitori dell'infrastruttura hardware e di rete (Sub-responsabili del trattamento) scelti direttamente da VHS per l'erogazione del Servizio principale, per i quali si rimanda a quanto disciplinato nel DPA (Allegato 1).

9. Diritto di Recesso

9.1.1. Il Cliente **qualificabile come “consumatore”** ai sensi dell'art. 3 del D.lgs 206 del 2005 ([Codice del Consumo](#)) può esercitare il diritto di recesso nelle forme e nelle modalità previste dagli artt. 52 e ss. del citato decreto, entro il termine di giorni 14 (quattordici) dalla data di perfezionamento del Contratto di fornitura del Servizio senza alcuna penalità, senza dover motivare il recesso e senza spese alcune.

9.1.2. **Modalità di esercizio del Recesso.** Il Cliente può esercitare il diritto di recesso inviando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto (ad esempio via email, posta ordinaria, ticket di assistenza o PEC) ai contatti indicati all'art. 1. Ai fini del rispetto del termine di legge (14 giorni), farà fede esclusivamente la **data di ricezione** di tale dichiarazione iniziale.

9.1.3. Al fine esclusivo di garantire la sicurezza dei dati e prevenire frodi o richieste non autorizzate da parte di terzi, qualora la dichiarazione di recesso iniziale non provenga da un canale certificato (PEC)

o autenticato (Area Clienti), VHosting invierà senza ingiustificato ritardo e comunque entro il termine massimo di **3 (tre) giorni lavorativi**, una comunicazione alla “Email di Contatto” del Cliente, così come definita e disciplinata agli Artt. 7.5 e 7.6 delle presenti Condizioni. Tale comunicazione inviterà il Cliente a confermare definitivamente la propria identità e la volontà di recedere accedendo alla propria **Area Clienti** autenticata e aprendo un apposito ticket di conferma, entro il termine di 7 (sette) giorni. In assenza di tale conferma nel termine indicato, a tutela dei dati e dell’infrastruttura del Cliente, la procedura di recesso verrà annullata per motivi di sicurezza. Il Cliente può utilizzare altresì il **modulo tipo di recesso (Allegato I, parte B, D.Lgs 21/2014)** reso disponibile sul sito, ma non è obbligatorio.

9.1.3. Con il recesso il Cliente ha il diritto di ottenere, senza indebito ritardo e comunque entro i 14 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte di VHS, tramite lo stesso mezzo di pagamento utilizzato o differenti modalità concordate col Cliente, il rimborso delle somme versate.

9.1.4. Il Cliente prende atto e accetta che **il diritto di recesso** di cui all’art. 5 del D. Lgs 185/1999 (Codice del Consumo) **non può essere esercitato** in relazione a tutte le ipotesi contemplate dall’art. 59 del Codice del Consumo, tra i quali si menzionano a titolo di esempio e quindi non esaustivamente:

- i contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio ma, se il contratto impone al consumatore l’obbligo di pagare, solo se l’esecuzione è iniziata con il previo consenso espresso del consumatore e l’accettazione del fatto che perderà il proprio diritto di recesso a seguito della completa esecuzione del contratto da parte del professionista;

- la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati, come alcuni nomi a dominio;

- la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni.

A titolo di esempio, nomi a dominio, server dedicati e VPS si considerano **prodotti personalizzati**.

9.1.5. In tutti i casi di cui all’art. 9.1.4, il Cliente qualificato come “consumatore” prende atto e accetta di non poter esercitare, in deroga a quanto previsto dall’art. 9.1, il diritto di recesso dal Contratto e conseguentemente accetta di perdere il diritto al rimborso di quanto pagato.

9.2. Il **Cliente non qualificabile come “consumatore”** avrà comunque la facoltà di recedere dal Contratto senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, tramite comunicazione ai sensi dell’art. 9.1.2 del presente Contratto. In tale caso il recesso avrà efficacia trascorsi 30 giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di VHS e VHS provvederà a disattivare il Servizio e a effettuare l’eventuale rimborso del rateo dell’importo pagato corrispondente al numero di giorni non utilizzati fino alla successiva scadenza naturale del Contratto, detratti i costi sostenuti e/o da sostenere, conformemente a quanto stabilito dall’art. 1, comma 3, del D.L. 7/2007 convertito nella L. 40/2007.

9.3. Fermo quanto previsto dai precedenti articoli, VHS si riserva il diritto di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni inviato alla email comunicata dal Cliente in sede di iscrizione al servizio, nei seguenti casi:

- sopraggiungere di cause di forza maggiore;

- inosservanza da parte del Cliente dei termini stabiliti come inderogabili dal Contratto;

- mancata rimozione da parte del Cliente di contenuti in violazione delle leggi vigenti presenti nello spazio web nel termine di 7 giorni dalla comunicazione di VHS;

- comunicazione di dati personali non corrispondenti al vero o appartenenti a terzi;

- partecipazione attiva a tentativi di violazione dei sistemi informatici di VHS o di società collegate o di subappaltatori;

- Cliente iscritto nell’elenco dei protesti, dichiarato insolvente o sottoposto a procedura concorsuale;

- cessione a terzi del contratto senza il preventivo consenso di VHS;

- reiterato utilizzo da parte del Cliente di linguaggio offensivo e/o volgare verso gli operatori di VHS o minacce nei confronti degli stessi;

- e in tutti gli altri casi nei quali vengano a mancare i presupposti per un rapporto di reciproca fiducia

tra VHS e Cliente.

9.3.1. Decorso il termine di cui all'articolo precedente, VHS interromperà senza alcun ulteriore avviso la fornitura dei servizi in essere col Cliente. VHS rimborserà l'importo già versato corrispondente ai giorni di servizio non goduti fino alla naturale scadenza del Contratto, una volta sottratti spese e costi sostenuti o da sostenere, fatto salvo il diritto di azione di risarcimento del danno che sia eventualmente occorso a VHS. In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni altra responsabilità di VHS per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo del Servizio da parte del Cliente ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

10. Risoluzione del Contratto

10.1. Ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile il presente Contratto si intenderà risolto di diritto nelle seguenti ipotesi:

- Cliente che viola gli obblighi previsti dall'articolo 7 (Obbligazioni e diritti del Cliente) del presente Contratto;
- Cliente che viola le Condizioni di Utilizzo ovvero utilizzi i Servizi di VHS per compiere attività illecite;
- Cliente che cede in tutto o in parte il Contratto a terzi senza il preventivo assenso di VHS.

10.2. In tutti gli altri casi di inadempimento di una delle parti delle proprie obbligazioni in forza del presente contratto cui non venga posto rimedio entro 7 giorni a partire dall'invio di una comunicazione (ticket o email o PEC) dalla parte reclamante che contesti i disservizi lamentati, o di qualsiasi altra forma di notifica che faccia fede inviata dalla suddetta parte, il contratto sarà risolto di diritto, senza pregiudizio di tutti i danni e gli interessi eventuali che potranno essere richiesti alla parte inadempiente.

10.3. A partire dalla data di risoluzione del Contratto, VHS disattiverà il Servizio senza ulteriore preavviso. Le somme pagate dal Cliente saranno trattenute a titolo di penale e VHS si riserva il diritto di addebitare al Cliente ogni ulteriore onere o spesa.

11. Sospensione del Servizio

11.1. VHS si riserva il diritto di limitare o sospendere il servizio anche senza preavviso nei seguenti casi:

- **Saturazione Risorse:** l'utilizzo del Servizio eccede le risorse assegnate (come specificate nella **Scheda Tecnica dei Servizi**) o comunque in misura tale da causare rallentamenti, disservizi o instabilità all'infrastruttura di VHS o ai servizi di altri Clienti;
- **Attacchi Informatici:** il Servizio è oggetto di attacchi informatici (es. DDoS, brute force) diretti o indiretti che minacciano di saturare le risorse di rete o di sistema, rendendo necessario l'isolamento del Servizio per proteggere l'infrastruttura;
- il Cliente utilizza i servizi che gli sono forniti per un'attività in violazione di leggi o regolamenti;
- VHS riceve comunicazioni dalle Autorità relative a presunte violazioni di leggi avvenute tramite i Servizi forniti al Cliente, purché siano circostanziate;
- VHS riceva una diffida documentata da parte di terzi relativa alla violazione dei suoi diritti, previa comunicazione al Cliente della ricezione della stessa. In questa ipotesi, a discrezione di VHS verrà riservato un tempo congruo al Cliente per giustificare le sue ragioni;
- il Cliente non risponde alle richieste di richiesta o integrazione dei dati nelle 72 ore;
- in presenza di cause di forza maggiore o circostanze che impongono di eseguire interventi di emergenza per la risoluzione di problemi di sicurezza di cose o persone;
- il Cliente si trova coinvolto in una controversia giudiziale o stragiudiziale inerente l'uso dei Servizi di VHS;
- il Cliente utilizza apparecchiature non omologate o difettose che possono arrecare danni ai Servizi

di VHS.

- il Cliente si rende inadempiente o viola una delle disposizioni del Contratto di fornitura, compreso le Policy e le Condizioni Generali o Speciali.

11.2. **Gestione del sovrautilizzo (Upgrade).** Nelle ipotesi di sospensione per eccessivo consumo di risorse, VHS potrà proporre al Cliente il passaggio a un servizio con prestazioni superiori (Upgrade) adeguato alle sue necessità. In caso di rifiuto da parte del Cliente di effettuare l'upgrade o di ottimizzare i propri applicativi per rientrare nei limiti, VHS si riserva il diritto di mantenere la sospensione del Servizio o di risolvere il Contratto per giusta causa, senza che nulla sia dovuto al Cliente a titolo di rimborso.

11.3. **Gestione attacchi (DDoS).** In caso di sospensione dovuta ad attacchi informatici (es. DDoS) diretti verso il Cliente, la sospensione permarrà per tutta la durata dell'attacco o fino a quando VHS riterrà ripristinate le condizioni di sicurezza. Trattandosi di fatto del terzo o causa di forza maggiore, il Cliente prende atto e accetta che non avrà diritto ad alcun rimborso o indennizzo per il periodo di disservizio.

11.4. **Riattivazione.** VHS si impegna, ove tecnicamente possibile e non in contrasto con norme di legge, a informare il Cliente sulle cause della sospensione. Il Servizio verrà riattivato non appena il Cliente avrà rimosso le cause che hanno generato la criticità (es. pulizia script infetti, upgrade risorse).

11.4.1. La riattivazione del Servizio è in ogni caso subordinata all'integrale pagamento delle spese di gestione e riattivazione, e/o dei costi di delisting (rif. Art. 7.2.3) addebitati da VHS nella misura indicata nel "Listino Servizi Accessori / Costi Extra" vigente al momento dell'abuso, fatto salvo il risarcimento del maggior danno

11.5. In caso di sospensione del Servizio resta comunque impregiudicata l'eventuale azione per il risarcimento dei danni da parte di VHS. In tali casi VHS non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione subiti o *subendi* dal Cliente o da Terzi.

11.6. A seguito di reiterate sospensioni ai sensi del presente articolo, VHS si riserva il diritto di applicare specifiche clausole per la riattivazione del Servizio, come indicato nella pagina dei [Servizi Aggiuntivi](#).

12. Condizioni di utilizzo

12.1. Il Cliente riconosce con la rete Internet non è controllata da VHS e che VHS non può in alcun modo garantire le sue prestazioni e la funzionalità dei Servizi né controllare i contenuti trasmessi attraverso di essa. Nessuna responsabilità può essere imputata a VHS per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi tipo o natura.

12.2. Il Cliente prende atto e accetta che VHS utilizza **software di sicurezza** che svolgono secondo modalità automatizzate funzioni di rimozione virus, malware e vulnerabilità eventualmente presenti nei file caricati dal Cliente. Il Cliente solleva VHS da eventuali danni diretti o indiretti conseguenti a tali interventi, compreso l'eventuale interruzione del Servizio o la perdita di dati.

12.3. Il Cliente è consapevole e accetta che è vietato qualsiasi uso illegale e/o illecito e/o abusivo dei Servizi di VHS, in particolare:

- l'accesso non autorizzato o uso non autorizzato di dati, sistemi e reti compreso la scansione di vulnerabilità di un sistema o una rete;
- la violazione delle misure di sicurezza di sistemi e reti in assenza di espressa autorizzazione del titolare;
- la partecipazione a qualunque titolo ad attività che recano interferenza con l'utilizzo del Servizio, compreso attacchi informatici di ogni tipologia compreso quelli diretti a sovraccaricare le risorse del sistema, o l'uso di virus, *malware* o *spyware*;
- la raccolta e/o la diffusione o comunicazione non autorizzata di indirizzi email o altri dati personali in assenza di idonea base giuridica, lo spamming e qualsiasi tipo di truffa via internet (es. *phishing*);
- la distribuzione di "*adware*" in assenza di chiaro e visibile avviso sulla natura del software;

- la diffusione di informazioni nocive dell'immagine di VHS.

12.4. Il Cliente è consapevole e accetta che non dovrà utilizzare il Servizio secondo modalità tali da alterare il normale funzionamento dei Servizi di VHS, in particolare saturando le risorse del sistema tranne nei casi in cui sia espressamente permesso raggiungere il 100% delle risorse in base al Contratto stipulato con VHS. In tali casi VHS si riserva il diritto di sospendere il Servizio.

12.4.1. **Limitazioni Software.** È fatto espresso divieto al Cliente di installare o eseguire software, script o applicativi incompatibili con la natura del Servizio o comunque indicati come "non consentiti" nella relativa Scheda Tecnica (es. Mining di criptovalute, Bot IRC, ecc.).

12.5. **Divieto di Storage improprio.** Salvo per i servizi specificamente progettati per l'archiviazione dati (es. Data Storage, Cloud Backup), per i quali si rimanda alla relativa **Scheda Tecnica**, il Cliente è consapevole e accetta che lo spazio web messo a disposizione da VHS non potrà essere utilizzato come spazio per la mera archiviazione di file (c.d. "storage" o "repository"). I file ospitati devono essere funzionali all'erogazione o alla gestione tecnica del sito web (es. contenuti pubblicati, script, log di sistema). È consentita la presenza di backup del sito stesso, purché strumentali alla manutenzione ordinaria; è vietato l'utilizzo dello spazio per l'archiviazione di materiale non pertinente al servizio (es. backup di PC locali, archivi fotografici personali non pubblicati o repository di dati esterni).

12.6. Il Cliente è consapevole e accetta che in nessun caso è consentito utilizzare i servizi di posta elettronica forniti da VHS in modo da oscurare o alterare il mittente.

12.7. In tutti i casi previsti dal presente articolo VHS si riserva il diritto di sospendere il Servizio comunicando tale sospensione al Cliente, fino a quando il Cliente non abbia corretto l'uso vietato. In assenza di tale correzione VHS si riserva il diritto di risolvere il Contratto di fornitura trattenendo le somme versate e non godute a titolo di penale.

12.8. **Rimozione Contenuti.** Fermo restando quanto previsto in materia di sospensione del Servizio, VHS si riserva il diritto di richiedere al Cliente la rimozione immediata di contenuti che violino le presenti Condizioni o le norme di legge nazionali od europee vigenti. Nei casi di estrema urgenza, pericolo per la sicurezza dell'infrastruttura o evidente illiceità, VHS si riserva il diritto di procedere alla rimozione selettiva di tali contenuti o file anche senza preventivo avviso, dandone successiva comunicazione al Cliente.

13. Assistenza tecnica e Supporto. Interventi personalizzati

13.1. **Canali di Assistenza.** VHS fornisce assistenza tecnica al Cliente esclusivamente tramite il sistema di Ticket System (o sistema di segnalazione guasti) accessibile dall'Area Clienti riservata. Le richieste inviate tramite canali diversi (es. email ordinarie non autenticate, contatti telefonici amministrativi, canali social) non saranno prese in carico ai fini del conteggio dei tempi di risposta (SLA) e potrebbero non essere gestite.

13.2. **Orari e Livelli di Intervento.** Il sistema di Ticket è accessibile per l'invio delle richieste 24 ore su 24, 7 giorni su 7. La gestione operativa delle richieste avviene con le seguenti modalità:

a) **Orario Lavorativo:** le richieste ordinarie (amministrative, tecniche non bloccanti, configurazioni) vengono prese in carico e gestite negli orari di supporto indicati sul sito web.

b) **Presidio Infrastrutturale H24 (Emergenze):** al fine di garantire la continuità dei servizi e la sicurezza dei dati (conf. NIS2), l'infrastruttura di rete e i server sono sottoposti a monitoraggio automatizzato e supervisione tecnica continuativa 24/7.

Pertanto, le segnalazioni relative a criticità infrastrutturali bloccanti (es. Server Down) verranno gestite con priorità immediata anche in orario notturno o festivo. Le richieste non critiche inviate in tali orari verranno prese in carico il primo giorno lavorativo successivo.

Resta salvo quanto diversamente previsto da specifici accordi SLA (Service Level Agreement) per i servizi Enterprise/Business, per i quali si rimanda alle **Schede Tecniche**.

13.3. **Ambito dell'Assistenza (Perimetro).** L'assistenza tecnica copre esclusivamente

malfunzionamenti imputabili all'infrastruttura di VHS (rete, hardware, configurazione del server ospitante). È espressamente escluso il supporto per:

- errori nel codice del sito o delle applicazioni del Cliente;
- configurazione di script, CMS (es. WordPress, Joomla) o plugin di terze parti;
- problemi derivanti da mancato aggiornamento software da parte del Cliente.

13.4. Il Cliente si impegna a comunicare nel più breve tempo possibile eventuali anomalie o irregolarità nel funzionamento dei Servizi. VHS si impegna a prendere in carico al più presto la problematica e risolverla compatibilmente con gli orari di Servizio.

13.5. VHS potrà effettuare **interventi personalizzati a richiesta del Cliente**, i quali saranno da fatturare a parte. In tale caso il Cliente accetta che l'intervento avvenga con tempistiche da valutare caso per caso e in ragione della priorità dell'intervento. Il Cliente si impegna a comunicare tutte le informazioni necessarie e utili al fine di effettuare l'intervento. Il Cliente prende atto che, con l'effettuazione dell'intervento, VHS assume un'**obbligazione di mezzi e non di risultato** e accetta di farsi carico di tutti i rischi collegati, anche effettuando un backup dei dati prima dell'intervento. VHS si impegna a garantire l'effettuazione dell'intervento con la professionalità adeguata e la prescritta diligenza. VHS si riserva la facoltà di sospendere i Servizi del Cliente per il tempo necessario ad effettuare l'intervento, nel quale caso sarà data comunicazione al Cliente tramite email di contatto.

13.6. Il Cliente accetta che l'intervento potrebbe comportare l'accesso da parte di VHS a dati personali del Cliente o di terzi ulteriori rispetto a quelli già forniti, fornendo il proprio consenso all'utilizzo di detti dati, che saranno trattati al solo fine di completare l'intervento.

14. Riservatezza

14.1. È tassativamente vietata alle Parti ogni forma di comunicazione e/o divulgazione o comunque di utilizzazione, anche per interposta persona e/o ente, di qualsiasi notizia, informazione e documentazione comunque appresa e ottenuta in occasione dell'esecuzione del Contratto e che VHS abbia classificato come "riservata" o "confidenziale", anche ove non si tratti di veri e propri segreti industriali, tanto se attinente alle Parti, quanto se riguardante imprese loro clienti e/o fornitrici, salvo:

- a) quanto espressamente richiesto dall'esecuzione del Contratto;
- b) espressa autorizzazione scritta dell'altra Parte;
- c) quando le Parti siano a ciò obbligate per legge e/o per provvedimento dell'autorità amministrativa e/o giudiziaria.

14.2. Fatto salvo il caso in cui le informazioni e/o documenti di cui al paragrafo 14.1 costituiscano informazioni segrete ai sensi dell'articolo 98 del D.Lgs. n. 30/2005 e del D.Lgs. n. 63/2018 (segreti commerciali) il divieto di cui al precedente paragrafo resterà incondizionatamente fermo anche dopo la cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, per il successivo periodo di 3 (tre) anni, ritenuto congruo da entrambe le Parti, fatta salva la caduta in pubblico dominio dell'informazione che non sia imputabile alle Parti.

15. Partner di VHS

15.1. VHS, nell'adempiere alle proprie obbligazioni di cui al Contratto, potrà avvalersi, a propria insindacabile discrezione, della cooperazione tecnica, organizzativa e commerciale di propri Partner, ai quali potrà affidare la prestazione di alcune o tutte le attività elencate nelle presenti Condizioni Generali e/o nell'Ordine. Si rinvia al **Contratto per il trattamento dei dati personali** (anche DPA: *Data Protection Addendum*) in allegato al presente documento per la parte relativa al trattamento di dati personali delegato ai Partner.

16. Normativa sui Dati Personali

16.1. Con riferimento al trattamento dei dati personali di soggetti terzi immessi o comunque trattati dal Cliente attraverso il Servizio Software (“Dati Personali di Terzi”), ai sensi del GDPR, le Parti si danno atto e accettano di conformarsi a quanto previsto nel **Contratto per il Trattamento di Dati Personali** (“DPA”).

16.2. Le Parti riconoscono che l’esecuzione dei Servizi può comportare il trattamento da parte di VHS di dati personali di titolarità del Cliente (i “clienti” del Cliente) o di cui il Cliente è stato nominato, a propria volta, responsabile del trattamento dal legittimo titolare. Al riguardo, le Parti riconoscono che **VHS agirà in relazione a tali trattamenti, nel rispetto delle previsioni di cui al DPA, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell’art. 28 del GDPR** nonché della Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali. Tali dati saranno trattati da VHS in base al DPA allegato.

16.3. Il Cliente garantisce, con riferimento ai dati di terzi da egli trattati, di aver preventivamente fornito la propria Informativa Privacy ai sensi dell’art. 13 del GDPR, di aver acquisito il consenso qualora previsto, e di aver adempiuto correttamente a tutti gli obblighi previsti dalla normativa in materia di Protezione dei Dati Personali, sia europea che nazionale. Il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare del trattamento (*Data Controller*) ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e assume tutti gli obblighi previsti e le responsabilità conseguenti, manlevando VHS da ogni pretesa o richiesta avanzata da terze parti con riferimento al trattamento dei dati operato dal Cliente.

16.3.1. In particolare, qualora in fase di registrazione o gestione di un Nome a Dominio il Cliente fornisca dati personali riferiti a soggetti terzi (es. Admin-C, Tech-C, o intestatari diversi dal Cliente stesso), il Cliente dichiara di agire in qualità di autonomo Titolare del trattamento. Egli garantisce di disporre di un’idonea base giuridica (es. mandato o consenso) per la comunicazione di tali dati a VHS e alle Authority di registrazione competenti, e si obbliga a manlevare e tenere indenne VHS da qualsiasi contestazione, pretesa o sanzione amministrativa dovesse derivare dalla raccolta o trattamento non autorizzato di tali dati.

16.4. VHS, in ogni caso, non potrà essere ritenuta responsabile per l’eventuale carenza, lacunosità o non correttezza delle istruzioni impartite dal Cliente in merito al trattamento dei Dati Personali di Terzi o per la mancata adozione da parte del Cliente di misure di sicurezza tecnico-organizzative.

16.5. I dati personali del Cliente, o del personale dipendente del Cliente raccolti ed elaborati da VHS per finalità e con modalità proprie e del cui trattamento, pertanto, VHS è Titolare ai sensi del GDPR (“**Dati Personali del Cliente**”), saranno trattati da VHS in conformità a quanto riportato nell’[Informativa Privacy](#) da VHS ai sensi dell’articolo 13 del GDPR e pubblicata sul sito web.

16.6. Le Parti convengono che VHS potrà procedere all’elaborazione e utilizzo di informazioni puramente statistiche, su base aggregata, raccolte in relazione all’utilizzo dei Servizi da parte del Cliente, ivi incluse informazioni relative ai meta-dati associati ai documenti, a fini di studio e statistici. Il Cliente concede a tal fine a VHS una licenza non esclusiva, perpetua, irrevocabile, valida in tutto il mondo e a titolo gratuito, a utilizzare tali informazioni per dette finalità.

16.7. Ai sensi del D.Lgs 70/2003 VHS non è responsabile delle informazioni memorizzate a richiesta del Cliente/Titolare del trattamento né è assoggettata a un obbligo generale di sorveglianza su dette informazioni.

17. Modifiche al Contratto (Ius Variandi)

17.1. VHS si riserva il diritto di modificare le Condizioni tecniche ed economiche del Servizio e quindi del Contratto di fornitura, in considerazione del fatto che si tratta di Servizi tecnologici soggetti a continua evoluzione.

17.2. Le **variazioni delle Condizioni Generali** possono sorgere anche dopo la sottoscrizione del Contratto da parte del Cliente. In caso di variazioni che risultino peggiorative per il Cliente le modifiche saranno comunicate al Cliente tramite email (alla mail comunicata in sede di iscrizione al servizio), PEC, ticket o pubblicazione sul sito di VHS. Le variazioni avranno effetto decorsi 30 giorni

dalla comunicazione o pubblicazione, tranne nei casi in cui nella comunicazione viene indicato in diverso termine.

17.2.1. Il Cliente che non intende accettare le nuove Condizioni potrà esercitare nei 30 giorni dalla comunicazione o pubblicazione il diritto di recesso dal Contratto con comunicazione scritta da inviarsi a VHS tramite posta ordinaria o PEC o tramite l'apertura di una richiesta di assistenza nel pannello Clienti (ticket).

17.2.2. In mancanza dell'esercizio del recesso le Condizioni si riterranno conosciute e accettate e pienamente vincolanti nei suoi confronti.

17.3. Nel caso di contratti già perfezionati le variazioni, in assenza di comunicazione, avranno applicazione al rinnovo del Servizio.

18. Affiliazione

18.1. Tutte le commissioni di affiliazione vengono accreditate all'utente dopo 31 giorni dal pagamento della fattura da parte dell'utente che ha acquistato il servizio tramite il *referral*.

18.2. Eventuali forme fraudolente effettuate dagli utenti per usufruire dell'affiliazione faranno sì che i servizi venduti tramite affiliazione saranno cancellati e non pagati.

18.2.1. Vengono considerate forme fraudolente tutti gli acquisti che avverranno tramite lo stesso indirizzo IP e laddove lo stesso indirizzo abbia effettuato il login dapprima sull'account dove si effettua l'acquisto e secondariamente sull'account dove è attivata l'affiliazione che viceversa, oppure, aprendo più account con lo stesso nominativo sfruttando il sistema affiliato.

18.2.2. In tali casi VHS si riserva il diritto di annullare i servizi acquistati tramite utenza affiliativa. A qualsiasi altra forma, che VHosting valuterà come fraudolenta, verranno applicate le medesime condizioni.

19. Disposizioni generali

19.1. La nullità di una delle clausole del contratto di prestazione di servizi sottoscritto con VHS, in applicazione in particolare di una legge, di un regolamento o in seguito a una decisione di un organo giudicante competente passata in giudicato non determinerà la nullità delle restanti clausole del Contratto di prestazioni di servizi.

19.1.1. In questo caso, le Parti si impegnano a sostituire la disposizione nulla con una disposizione valida corrispondente allo spirito e l'oggetto delle Condizioni Contrattuali.

19.2. Pubblicità e promozione: VHS potrà in occasione di pubblicità, manifestazioni, nei convegni e pubblicazioni specialistiche B2B, avvalersi dei servizi forniti al Cliente così come sui suoi documenti commerciali e/o sui suoi opuscoli.

19.3 Costo Servizi Extra: richiedere il cambio dati di fatturazione dopo che la fattura sia stata emessa ha un costo per ogni singola fattura, come riportato nella pagina dei **Servizi aggiuntivi** (v. par. 2.1.c).

20. Giurisdizione e Foro Competente

20.1. Il presente Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana, restando esclusa qualsiasi applicazione della convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale delle merci.

20.1.1 Le presenti Condizioni sono state redatte e predisposte in osservanza e in conformità alle disposizioni contenute nel D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), nella L. 40/2007 (Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese) e nel D.lgs. 70/2003 (Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno). Esse si intendono automaticamente modificate e/o adeguate a quanto previsto in materia da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

20.2. Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, le Parti fanno espresso rinvio alle norme di legge vigenti.

20.3. Salvo quanto previsto dall'articolo successivo, l'Autorità competente per risolvere le controversie relative all'interpretazione, esecuzione e applicazione del presente Contratto è l'Autorità Giudiziaria italiana, e territorialmente competente sarà l'Autorità Giudiziaria del **Foro di Milano**.

20.3.1. Qualora invece il **Cliente sia qualificabile come “consumatore”** ai sensi delle leggi vigenti e abbia quindi agito per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta, si applicherà la normativa a tutela dei consumatori che prevede la competenza dell'Autorità Giudiziaria dello Stato ove era domiciliato il consumatore al momento della conclusione del contratto, o del domicilio italiano del consumatore al momento della conclusione del contratto.

21. Disposizioni finali

21.1. CLAUSOLA DI TOLLERANZA

21.1.1. L'eventuale omissione o ritardo nel far valere uno o più dei diritti previsti dal presente Contratto non potrà comunque essere intesa come definitiva rinuncia a tali diritti e non impedirà, quindi, di esigerne in qualsiasi altro momento il puntuale e rigoroso adempimento.

21.2. Le clausole delle presenti Condizioni qui di seguito indicate così come le disposizioni previste in documenti cui tali clausole facciano rinvio continueranno a essere valide ed efficaci tra le Parti anche dopo la cessazione ovvero la risoluzione per qualsiasi causa dovute o a qualsiasi parte imputabile:

- art. 6. Obbligazioni e Limitazioni della Responsabilità di VHS
- art. 7. Obbligazioni e diritti del Cliente
- art. 12. Condizioni di utilizzo
- art. 14. Normativa sui Dati personali
- art. 18. Giurisdizione e foro competente.

22. Informazioni sulla risoluzione delle controversie online

22.1 L'AgCom ha predisposto una apposita piattaforma internet per la risoluzione delle controversie online (Piattaforma OS). La Piattaforma OS funge da punto di contatto per la risoluzione extragiudiziale di controversie relative a obblighi contrattuali derivanti da contratti di acquisto online o da contratti di servizi online. La piattaforma ConciliaWeb è accessibile al seguente indirizzo web:

<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>

22.2 La domanda di conciliazione può essere inviata anche tramite piattaforma ODR gestita dalla Commissione europea (Reg. UE 524/2013): La piattaforma si trova al seguente indirizzo

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

14.2 VHS non è disposta né obbligata a partecipare a procedure di risoluzione delle controversie davanti a un collegio arbitrale.

23. Clausole ad approvazione specifica

23.1. Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ. e, se applicabile, degli artt. 33 e seguenti del D. Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), il Cliente dichiara aver letto attentamente e di approvare specificamente e per iscritto le seguenti clausole del presente Contratto:

- **Art. 5.4** (Rinnovo automatico e Tacita proroga);
- **Art. 5.8.1 e 5.8.2** (Termini di cancellazione dati, Active Retention ed Esonero responsabilità post-scadenza);
- **Artt. 6.1, 6.2, 6.3, 6.5** (Limitazioni della Responsabilità di VHS, Limitazione del risarcimento, Esclusione responsabilità per Backup e Forza maggiore);
- **Art. 9.1.5** (Esclusione del diritto di recesso per consumatori su servizi personalizzati);
- **Artt. 9.3** (Recesso esercitato da VHS);
- **Art. 11** (Facoltà di Sospensione del Servizio);
- **Art. 17** (Modifiche unilaterali al Contratto e Ius Variandi);

- **Art. 20.3** (Deroga alla competenza dell'Autorità Giudiziaria - Foro esclusivo di Milano).

23.2. La sottoscrizione della presente clausola non comporta alcuna rinuncia ai diritti inderogabili riconosciuti al Cliente in qualità di consumatore, come previsto dal Codice del Consumo.

Allegato 1: CONTRATTO Titolare-Responsabile per il TRATTAMENTO dei DATI personali

Data Processing Addendum DPA (ex art. 28 GDPR)

Il presente **Contratto per il Trattamento dei Dati** (di seguito anche **DPA**), è parte integrante delle Condizioni Generali di Servizio stipulate tra:

A) **VHosting Solution s.r.l.** (di seguito anche **VHS**), partita IVA IT06439660827, con sede in Via San Vito, 18 (20123) Milano, Italia, Punti di contatto:

Supporto Commerciale:

Email: info@vhosting.com – H24

PEC: posta@pec.vhosting-it.com – Solo comunicazioni tramite PEC

Servizio Recall: +39 091 5642185 – Dal Lunedì al Venerdì (10:00/14:00 16:00/20:00)

Supporto Tecnico:

Helpdesk: <https://clients.vhosting.com> – H24

(quale Responsabile esterno del trattamento) e

B) **il Cliente** (in qualità di Titolare del trattamento).

Scopo del presente Contratto è di definire le condizioni in base alle quali **VHosting Solution s.r.l.**, quale **RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO** (di seguito **Responsabile**) in ossequio agli artt. 4 e 28 del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR), tratta, nel rispetto delle istruzioni del Cliente, i dati personali per conto del **Cliente**, nonché gli oneri e le responsabilità conseguenti al trattamento dei dati personali.

Definizioni e interpretazione

Le premesse costituiscono parte integrante del presente DPA. Nel DPA i seguenti termini ed espressioni avranno il significato associato a essi qui di seguito:

Amministratore di sistema: il soggetto che ai sensi della presente procedura e sulla base delle indicazioni di volta in volta impartite dal Titolare, dai Responsabili e dal DPO (ove nominato), garantisce l'effettiva predisposizione e implementazione di adeguate misure di sicurezza sui sistemi informatici, con particolare riguardo ai dati personali. Il titolare può riservarsi tale ruolo.

Archivio: qualsiasi insieme strutturato di dati personali accessibili secondo criteri determinati, indipendentemente dal fatto che tale insieme sia centralizzato, decentralizzato o ripartito in modo funzionale o geografico.

Autorità Garante: l'Autorità denominata Garante per la protezione dei dati personali di cui all'articolo 153 del Codice Privacy, che, tra l'altro, controlla se i Trattamenti siano effettuati nel rispetto della disciplina di legge applicabile.

Autorizzato al trattamento: la persona fisica che elabora o utilizza materialmente i dati personali sulla base delle istruzioni ricevute dal titolare che lo nomina. L'Autorizzato può essere un dipendente o un collaboratore, ma può anche essere nominato tra soggetti esterni all'impresa (es. il soggetto deputato alle riparazioni dei computer aziendali).

Base giuridica del trattamento: è ciò che autorizza legalmente il trattamento, in assenza della quale il trattamento è illecito. Il titolare del trattamento ha l'obbligo di valutare quale sia la base giuridica più idonea rispetto al trattamento che intende porre in essere, e questo prima di iniziare il trattamento. Cioè, non è libero di scegliere la base giuridica che preferisce, ma deve rispettare le condizioni previste dal GDPR in relazione alle caratteristiche di ciascuna delle basi indicate nell'art. 6, ed essere

sempre in grado di dimostrare la correttezza della scelta fatta. Ogni base giuridica, infatti, obbedisce a condizioni specifiche, e ha differenti conseguenze sui diritti delle persone. Ovviamente non esiste una gerarchia tra le diverse basi giuridiche.

Le basi giuridiche sono:

- consenso;
- adempimento obblighi contrattuali e precontrattuali;
- obblighi di legge cui è soggetto il titolare del trattamento;
- interessi vitali della persona interessata o di terzi;
- legittimo interesse prevalente del titolare o di terzi cui i dati vengono comunicati.

La base giuridica va indicata nell'informativa rivolta agli utenti.

Per il trattamento dei dati di cui all'art. 9 (dati sensibili), oltre a individuare una corretta base giuridica, occorre fare riferimento alle condizioni previste nell'articolo indicato.

Dato personale: qualsiasi tipo di informazione che da sola o collegata ad altre può portare all'identificazione del soggetto a cui afferisce (**Interessato**). Si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata anche indirettamente, tramite, ad esempio, uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale. Quindi un dato si definisce personale anche se da solo non è in grado di portare all'identificazione dell'Interessato, ma in collegamento con altri dati consenta tale l'identificazione. Dato personale può quindi essere anche un semplice dato valutativo il quale viene collegato al soggetto fisico solo tramite la connessione con un altro dato. Esempi di dati personali: foto, nome, data di nascita, codice fiscale, dati di localizzazione, indirizzo IP, numero conto corrente. Include, a titolo puramente esemplificativo, tutti i dati forniti, archiviati, inviati, ricevuti o altrimenti elaborati, o creati dal Cliente, o dall'Utente Finale in relazione alla fruizione dei Servizi, nella misura in cui siano oggetto di trattamento da parte del Fornitore, sulla base del Contratto.

Dati a trattamento speciale ex art. 9 GDPR (o particolare): sono quelli che una volta si definivano dati sensibili, e comprendono i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale, e i dati biometrici.

Decisione di Adeguatezza: indica una decisione della Commissione Europea sulla base dell'Articolo 45(3) del GDPR in merito al fatto che le leggi di un certo paese garantiscano un adeguato livello di protezione, come previsto dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali.

Informativa: l'informativa è una comunicazione rivolta all'interessato che ha lo scopo di informare il cittadino, anche prima che diventi interessato (cioè prima che inizi il trattamento), sulle finalità e le modalità dei trattamenti operati dal Titolare del trattamento. Essa è condizione non tanto del rispetto del diritto individuale a essere informato, quanto del dovere del Titolare del trattamento di assicurare la trasparenza e correttezza dei trattamenti fin dalla fase di progettazione dei trattamenti stessi, e di essere in grado di dimostrarlo in qualunque momento (principio di *accountability*).

Interessato al trattamento: il soggetto persona fisica a cui afferiscono i dati trattati, che può essere identificato direttamente o indirettamente attraverso i detti dati, e che può esercitare i diritti previsti dalle norme europee e nazionali. Interessato è anche il dipendente.

Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali: indica il GDPR, e ogni eventuale ulteriore norma e/o regolamento di attuazione emanati ai sensi del GDPR o comunque vigenti in Italia in materia di protezione dei Dati Personali, nonché ogni provvedimento vincolante che risulti emanato dalle autorità di controllo competenti in materia di protezione dei Dati Personali (es. Garante per la protezione dei dati personali) e conservi efficacia vincolante (ivi inclusi i requisiti delle Autorizzazioni generali al trattamento dei dati sensibili e giudiziari, se applicabili e ove mantengano la propria efficacia vincolante successivamente al 25 maggio 2018).

Misure di sicurezza: il complesso delle misure tecniche e organizzative, comprese le misure

informatiche, adottate per ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Registro dei trattamenti: documento istituito per censire e individuare tutti i trattamenti posti in essere dall'azienda.

Responsabile del trattamento: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento. Generalmente è un fornitore di servizi. Tra titolare e responsabile deve sempre sussistere un contratto che regola i rapporti.

Richiesta indica una richiesta di accesso di un Interessato, una richiesta di cancellazione o correzione dei Dati Personali, o una richiesta di esercizio di uno degli altri diritti previsti dal GDPR;

Responsabile Ulteriore del Trattamento: indica qualunque subappaltatore cui il Fornitore abbia subappaltato uno qualsiasi degli obblighi assunti contrattualmente e che, nell'adempiere tali obblighi, potrebbe dover raccogliere, accedere, ricevere, conservare o altrimenti trattare Dati Personali.

Riservatezza delle informazioni: si intende come la proprietà delle informazioni di essere accessibili e utilizzabili su richiesta solo da un soggetto autorizzato.

Servizio/i indica il servizio o i servizi oggetto dei Contratti sottoscritti tempo per tempo tra il Cliente e il Fornitore.

Titolare del trattamento: il soggetto che assume le decisioni in ordine alle finalità e alle modalità del trattamento dei dati personali nonché agli strumenti utilizzati, ivi compresi gli atti di nomina delle figure aziendali preposte e il sistema di regole e procedure da seguire.

Trattamento dei dati personali: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati, applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento, la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. Anche la semplice consultazione (cioè vedere il dato) è trattamento.

Utente Finale si intende l'eventuale fruitore finale del Servizio, Titolare del Trattamento;

Violazione della Sicurezza dei Dati Personali o anche Data Breach, indica la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai Dati Personali occorsa su sistemi gestiti dal Fornitore o comunque sui quali il Fornitore abbia un controllo.

Per le finalità del presente Contratto, i termini "Interessato", "Trattamento", "Titolare del trattamento", "Responsabile del trattamento", "Trasferimento" e "Misure tecnico-organizzative adeguate" saranno interpretati in conformità alla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali applicabile.

1. Oggetto e Ruoli del trattamento

1.1. Le Parti riconoscono e convengono che **VHS agisce quale Responsabile del trattamento** in relazione ai Dati Personali e **il Cliente agisce quale Titolare del trattamento** dei Dati Personali.

1.2. Qualora il Cliente svolga operazioni di trattamento per conto di altro Titolare, **il Cliente potrà agire a sua volta quale Responsabile o Sub-responsabile** del trattamento. In tal caso, il Cliente garantisce che le istruzioni impartite e le attività intraprese in relazione al trattamento dei Dati Personali, inclusa la designazione, da parte del Cliente, di VHS quale ulteriore Responsabile del trattamento derivante dalla stipulazione del presente Contratto è stata autorizzata dal relativo Titolare e/o Responsabile del trattamento e si impegna a esibire a VHS, dietro sua semplice richiesta scritta, la documentazione attestante quanto sopra. Il ruolo di VHS in tale caso sarà, rispettivamente, di Sub-Responsabile o di ulteriore Sub-responsabile del trattamento dei dati personali.

1.3. Ciascuna delle Parti si impegna a conformarsi, nel trattamento dei Dati Personali, ai rispettivi obblighi derivanti dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali applicabile.

2. Trattamento dei dati personali

2.1. Con la stipulazione del presente Contratto il Cliente affida a VHS l'incarico di trattare i Dati Personali ai fini della prestazione dei Servizi, così come meglio dettagliato nelle Condizioni Generali e Speciali del Contratto.

2.2. VHS si impegna a conformarsi alle Istruzioni e a elaborare i dati personali forniti dal Cliente solo in base alle dette Istruzioni e alle condizioni stabilite nel presente Contratto. Qualora il Cliente richieda variazioni rispetto alle Istruzioni iniziali, il Fornitore valuterà gli aspetti di fattibilità e concorderà con il Cliente le predette variazioni e i costi connessi.

2.3. Nei casi di cui all'art. 2.2 e in caso di richieste del Cliente che comportino il trattamento di Dati Personali che siano, ad avviso di VHS, in violazione della Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali, VHS è autorizzato ad astenersi dall'eseguire tali Istruzioni e ne informerà prontamente il Cliente. In tali casi il Cliente potrà valutare eventuali variazioni alle Istruzioni impartite o contattare l'Autorità di controllo per verificare la liceità delle richieste avanzate.

2.4. Il trattamento dei dati da parte di VHS avviene per le seguenti finalità:

- fornitura del servizio richiesto dal Cliente in base al Contratto e alle Condizioni Generali e Speciali;
- supporto e assistenza al Cliente;
- verifica del funzionamento corretto del servizio;
- verifica della sicurezza del servizio e dei dati stessi;
- adempimento degli obblighi imposti dalle leggi o dalle prassi di settore.

3. Limitazioni all'utilizzo dei dati personali

3.1. Nell'elaborare i Dati Personali ai fini della prestazione dei Servizi, VHS si impegna a eseguire il trattamento dei Dati Personali:

- soltanto nella misura e con le modalità necessarie per erogare i Servizi e per la sicurezza dei dati dei Clienti o dei Servizi stessi, o per adempiere opportunamente i propri obblighi, previsti dal Contratto e dal presente DPA ovvero imposti dalla legge o da un organo di vigilanza o controllo competente. In tale ultima circostanza VHS ne informerà il Cliente (salvo il caso in cui ciò sia vietato dalla legge per ragioni di pubblico interesse) mediante comunicazione trasmessa all'email di contatto fornita dal Cliente in sede di stipula;
- in conformità alle Istruzioni del Cliente.

3.2. Il Personale di VHS che accede, o comunque tratta i Dati Personali, è preposto al trattamento di tali dati sulla base di idonee autorizzazioni e ha ricevuto le necessarie istruzioni in merito al trattamento dei dati personali. Tale personale è altresì vincolato da obblighi di riservatezza.

3.3. Oggetto del trattamento sono i dati personali inviati dal Cliente nel corso dell'utilizzo dei servizi, la cui tipologia ed entità è determinata e controllata esclusivamente dal Cliente medesimo.

3.4. Il Cliente riconosce che VHS inoltre è obbligato a raccogliere una serie di informazioni del Cliente per obblighi legali e/o da mettere eventualmente a disposizione delle autorità. Il Cliente si impegna a fornire queste informazioni e a tenerle costantemente aggiornate.

3.5. Il Cliente è il solo responsabile per la selezione dei Servizi a seconda delle condizioni richieste per il trattamento dei dati, ivi compreso il trattamento di dati soggetti a prescrizioni specifiche (es. dati sanitari) per i quali occorrono più elevati standard di sicurezza. È responsabilità del Cliente selezionare i Servizi accuratamente in particolare quando il trattamento presenta elevati rischi per i diritti delle persone fisiche.

4. Durata del trattamento: restituzione e conservazione

4.1. **Distinzione delle finalità.** Le Parti si danno atto che, al termine del Contratto, il trattamento dei dati seguirà destini diversi a seconda della natura dei dati stessi:

- a) **Dati sui Sistemi (Contenuti):** i dati caricati o generati dal Cliente e ospitati sull'infrastruttura di VHS (es. file del sito web, database, caselle di posta elettronica, backup del servizio) finalizzati all'utilizzo del Servizio.
- b) **Dati Contrattuali e di Sicurezza:** i dati anagrafici, fiscali, i log di tracciamento delle operazioni, la documentazione contrattuale e i documenti raccolti per finalità di verifica dell'identità e sicurezza.

4.2. **Cessazione e Cancellazione dei Dati sui Sistemi.** Alla scadenza o risoluzione del Contratto, VHS cesserà il trattamento attivo dei Dati sui Sistemi di cui al punto 4.1(a). Tali dati rimarranno a disposizione del Cliente per l'eventuale download/migrazione per il periodo tecnico limitato previsto dalle specifiche del Servizio (es. 30 giorni), dopodiché saranno cancellati in via definitiva e irreversibile dai server di produzione e dai backup di VHS, salvo diversi accordi scritti.

4.3. **Conservazione per obblighi di legge e legittimo interesse del titolare.** In deroga alla cancellazione di cui sopra, VHS continuerà a trattare e conservare i Dati Contrattuali e di Sicurezza di cui al punto 4.1(b) anche successivamente alla cessazione del Contratto. Tale conservazione è legittimata da:

Obblighi Legali: normativa fiscale, civile (art. 2214 c.c.), normativa antiriciclaggio od ordini dell'Autorità Giudiziaria (es. conservazione log traffico telematico infrastrutturale di competenza di VHS).

Legittimo Interesse (Tutela dei Diritti): la necessità di VHS di conservare prova del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali e delle verifiche di sicurezza effettuate (es. moduli cambio owner, copie documenti d'identità per verifiche critiche), al fine di far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria.

4.3.1. **Eccezione per mancato perfezionamento.** In deroga a quanto previsto al punto 4.3, qualora il rapporto contrattuale non si sia perfezionato per mancato pagamento o mancata attivazione dei Servizi entro il termine di 30 giorni (rif. art. 3.4 delle Condizioni Generali), i Dati Personali del Cliente (Dati Contrattuali) non saranno soggetti a conservazione decennale e verranno cancellati dai sistemi, salvo che la conservazione non sia richiesta da specifici ordini dell'Autorità Giudiziaria pervenuti nel frattempo.

4.4. **Termini di Conservazione.** I dati di cui al punto 4.3 saranno conservati in archivi sicuri e ad accesso limitato per il termine di prescrizione ordinaria decennale (10 anni) decorrente dalla cessazione del Contratto, o per il diverso termine (maggiore o minore) imposto dalle specifiche norme di legge o dalle prassi di settore applicabili.

4.5. **Tempi tecnici di cancellazione (Data Retention Policy dei Backup).** Il Cliente prende atto e accetta che, a seguito della cessazione del Servizio o della cancellazione dai sistemi di produzione (c.d. cancellazione logica), i dati potrebbero permanere all'interno dei sistemi di salvataggio di sicurezza (Backup e Disaster Recovery) di VHS per un ulteriore periodo tecnico. Tale periodo è determinato dai cicli di rotazione e sovrascrittura dei backup, i quali variano in base alla tipologia e alla complessità del Servizio acquistato (es. Hosting condiviso, Server Dedicati, Soluzioni Enterprise). Pertanto, l'effettiva eliminazione definitiva e irreversibile dai backup avverrà in un arco temporale variabile, che va **da un minimo di 14 giorni fino a un termine massimo tecnico di 90 (novanta) giorni** decorrenti dalla cancellazione dai sistemi di produzione. Durante tale periodo tecnico, i dati non sono accessibili né trattati attivamente per altre finalità, salvo necessità di disaster recovery dell'intera infrastruttura.

5. Luogo del trattamento e meccanismi di trasferimento extra SEE dei dati

5.1. I dati sono trattati presso la sede di VHS e presso i Data Center. Sia la sede che i Data Center si

trovano nel SEE (Spazio Economico Europeo). Il Fornitore si riserva il diritto di aggiornare le sedi di trattamento dei dati se necessario. Le informazioni sulla localizzazione dei Data Center sono disponibili sul sito web ([Lista Data Center](#)).

5.2. VHS non trasferirà i Dati Personali al di fuori dello SEE se non in accordo con il Cliente o a seguito di richiesta del Cliente anche eventualmente effettuata tramite le impostazioni del Servizio (es. utilizzo di servizi di *analytics*). L'eventuale trasferimento di dati personali al di fuori dello SEE è ammesso a condizione che il paese di destinazione garantisca un livello di protezione adeguato oppure esistano specifiche decisioni di adeguatezza emanate dalla Commissione europea o clausole contrattuali utilizzate dal Cliente.

5.3. Qualora un servizio selezionato dal Cliente implichi un trasferimento di dati al di fuori dello SEE, e ciò comporti la sottoscrizione di apposita clausola o DPA con il servizio in questione, tale sottoscrizione dovrà essere operata dal Cliente quale Titolare del suo trattamento.

5.4. VHS si riserva il diritto di stipulare Clausole Contrattuali Standard (SCC) con l'importatore dei dati per consentire il trasferimento dei dati personali qualora il Cliente comunichi espressamente l'intenzione di avviare trasferimenti con paesi al di fuori del SEE autorizzandolo a stipulare le Clausole con l'importatore dei dati e dichiarando di disporre di tutte le autorizzazioni necessarie.

6. Obblighi del Responsabile del trattamento (VHS)

6.1. VHS si impegna a:

- a) trattare i Dati Personali immessi e utilizzati dal Cliente per i Servizi unicamente nella misura necessaria e proporzionata allo scopo di fornire tali Servizi;
- b) trattare i dati solo tramite Autorizzati al trattamento che operano in base alle istruzioni fornite, verificando che applichino le prescrizioni di sicurezza e riservatezza dei dati, assicurandosi che siano a conoscenza delle norme a tutela dei dati personali, provvedendo alla loro formazione e al loro aggiornamento, prescrivendo che abbiano accesso ai soli dati strettamente necessari per adempiere ai compiti loro assegnati;
- c) non accedere né utilizzare i Dati Personali per qualunque altro scopo se non quello strettamente necessario per l'esecuzione e la sicurezza dei Servizi (in particolare in riferimento alle finalità di gestione delle Violazioni) o per l'Assistenza ai Servizi o per la Manutenzione dei Servizi e dei Software;
- d) adottare le misure tecniche e organizzative adeguate e conformi a standard di settore per garantire la sicurezza dei Dati Personali nella fornitura dei Servizi;
- e) fornire Servizi improntati ai principi di minimizzazione del trattamento (*privacy by design & by default*), fermo restando che è responsabilità esclusiva del Cliente, o dell'Utente Finale, se Titolare del Trattamento, assicurare che il trattamento sia condotto poi concretamente nel rispetto di detti principi e verificare che le misure tecniche e organizzative di un Servizio soddisfano i requisiti di conformità della Società, ivi inclusi i requisiti previsti dalla Legislazione in materia di protezione dei dati personali;
- f) garantire che i dipendenti di VHS autorizzati al trattamento dei Dati Personali in base al Contratto siano vincolati da un obbligo di riservatezza e ricevano una formazione adeguata in merito alla tutela di tali dati;
- g) informare il Cliente qualora, in base alle informazioni a sua disposizione, ritenga che un'istruzione del Cliente stesso violi il GDPR o altre disposizioni per la tutela dei dati dell'Unione europea o di uno Stato membro dell'UE;
- h) in caso di ricevimento di richieste da parte di un'Autorità competente e relative ai Dati Personali trattati, informare il Cliente (fatto salvo quando proibito dalle normative vigenti o da un'ingiunzione di un'autorità competente), nonché limitare la comunicazione dei dati a quanto l'Autorità abbia espressamente richiesto.

- i) in generale, VHS presterà assistenza al Cliente e coopererà nei modi previsti dalle leggi e precisati di seguito al fine di consentire al Cliente il rispetto degli obblighi previsti dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali.

7. Verifiche da parte delle Autorità

7.1. Eventuali verifiche, controlli o indagini da parte dell'Autorità di controllo (Garante Privacy) relative ai trattamenti operati per conto del Cliente, saranno comunicate nel più breve tempo possibile al Cliente all'indirizzo mail indicato in sede di Contratto. Il Responsabile si obbliga a cooperare e assistere il Cliente in casi di verifiche, controlli o indagini sul Cliente stesso, fornendo ogni informazione utile o necessaria riguardo al trattamento dei dati personali.

7.2. Entrambe le parti si obbligano a cooperare con le Autorità al meglio in caso di verifica, controlli o indagini da parte delle Autorità.

7.3. In caso di verifiche da parte dell'Autorità di controllo con riferimento al trattamento dati del Cliente, il Cliente si impegna a tenere indenne il Responsabile da spese o eventuali costi.

8. Aggiornamento e Certificazioni

8.1. Il Responsabile si obbliga a curare l'aggiornamento delle proprie competenze specifiche e a tenersi aggiornato in merito a codici di condotta e alle certificazioni approvate dalle autorità di controllo e verificate dagli istituti di certificazione.

9. Registro delle Attività di Trattamento

9.1. Il Responsabile dichiara di tenere per iscritto un registro di tutte le categorie di attività di trattamento effettuate per conto del Titolare del trattamento e che comprendono:

- nome e dati del Cliente e, se applicabile, del Responsabile della protezione dei dati (DPO);
- categorie di trattamenti effettuati per conto del Cliente;
- se applicabili, i trasferimenti di dati a carattere personale verso un paese terzo o a una organizzazione internazionale e, nel caso di trasferimenti previsti dall'articolo 49, paragrafo 1, secondo comma del GDPR, i documenti che attestano l'esistenza di opportune garanzie;
- per quanto possibile, una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche e organizzative;
- gli strumenti che permettono di garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza costanti dei sistemi e dei servizi di trattamento;
- gli strumenti che permettono di ristabilire la disponibilità dei dati a carattere personale e l'accesso a questi nei tempi appropriati in caso di incidente fisico o tecnico;
- la procedura che mira a testare, ad analizzare e a valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative per assicurare la sicurezza del trattamento.

9.2. Il Cliente si impegna a fornire per iscritto tutte le istruzioni necessarie per il trattamento dei dati, e tutte le informazioni necessarie per la creazione e la corretta tenuta dei registri del Responsabile sulle attività di trattamento dei dati. Il Cliente resta l'unico responsabile per le informazioni trattate e le istruzioni comunicate nel caso siano non corrette o incomplete.

10. Obbligo di riservatezza

10.1. Il Responsabile è vincolato dall'**obbligo di riservatezza**, anche dopo la cessazione del contratto, con riferimento a tutti i dati trattati per conto del Cliente, come anche il personale autorizzato al trattamento, per il quale l'obbligo permane anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

10.2. Il personale viene istruito in merito agli obblighi particolari relativi alla protezione dei dati

derivanti dal presente mandato, nonché dalle leggi in materia di protezione dei dati personali. Il Responsabile vigila sull'osservanza delle istruzioni e degli obblighi imposti.

10.3. Tale obbligo di riservatezza non si applica nel caso in cui il Cliente abbia autorizzato la fornitura di informazioni a terzi, oppure laddove la fornitura delle informazioni a terzi sia ragionevolmente necessaria in considerazione della natura delle istruzioni e dell'attuazione di questo Accordo per l'elaborazione dei dati, o se vi è l'obbligo legale di rendere l'informazione disponibile a terzi o un ordine dell'Autorità.

11. Portabilità e migrazione

11.1. Il Cliente prende atto che, in caso di Richieste di portabilità dei Dati Personali avanzate dai rispettivi Interessati, e solo in relazione ai Servizi che generano Dati Personali rilevanti a tal fine, VHS presterà assistenza al Cliente mettendo a disposizione le informazioni necessarie per estrarre i dati richiesti in formato conforme a quanto previsto dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali.

12. Assistenza al Cliente in relazione all'esercizio dei diritti delle Persone Interessate

12.1. Qualora le persone interessate esercitino tale diritto presso il Responsabile del trattamento presentandogli la relativa richiesta, il Responsabile del trattamento inoltrerà tempestivamente tali richieste al Titolare al contatto (es. email) indicato in sede di stipula del Contratto.

12.2. Il Responsabile si impegna per quanto possibile ad assistere il Cliente nell'adempimento dell'obbligo di evadere le richieste di esercizio dei diritti degli interessati. I sistemi software (es. posta, posta certificata) sono progettati per facilitare il compito del Cliente. Il Responsabile rimane a disposizione del Cliente per ulteriori eventuali informazioni. Nel caso il Cliente richiedesse servizi aggiuntivi (es. il trattamento diretto da parte del Responsabile) per l'evasione delle richieste degli interessati, tali forniture dovranno essere oggetto di separato accordo.

13. Assistenza al Cliente in relazione ai propri diritti

13.1. VHS, tenuto conto della natura dei Dati Personali e delle informazioni a esso disponibili, fornirà ragionevole assistenza al Cliente nel rendere disponibili informazioni utili per consentire al Cliente l'effettuazione di valutazioni di impatto sulla protezione dei Dati Personali (DPIA) nei casi previsti dalla legge. In tal caso VHS renderà disponibili informazioni di carattere generale in base al Servizio, quali le informazioni contenute nel Contratto e nei DPA relative ai Servizi interessati.

13.2. **Assistenza specialistica su richiesta.** Qualora il Cliente richieda attività di assistenza personalizzate che esulano dalla gestione ordinaria del servizio, queste saranno considerate prestazioni specialistiche a pagamento. A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano in questa categoria:

- estrazione personalizzata di log per finalità di indagine o audit;
- attività di analisi forense o di ricerca dati su richiesta specifica del Cliente;
- recupero selettivo di dati da sistemi di backup per finalità diverse dal ripristino di emergenza del servizio;
- supporto tecnico avanzato per la gestione di incidenti di sicurezza interni al Cliente.

13.2.1 **Corrispettivo e procedura.** Per le attività di cui al punto 13.2, VHS, previa analisi di fattibilità, provvederà a inviare al Cliente un preventivo di spesa basato sulle tariffe orarie in vigore per l'assistenza sistemistica avanzata. L'attività verrà erogata solo a seguito di accettazione scritta del preventivo da parte del Cliente. Il Cliente si impegna a saldare il corrispettivo secondo le modalità indicate nel preventivo stesso.

13.3. Resta inteso che è responsabilità e onere esclusivo del Cliente, o dell'Utente Finale se Titolare del trattamento, procedere alla valutazione di impatto in base alle caratteristiche del trattamento dei Dati Personali dallo stesso posto in essere nel contesto dei Servizi.

13.4. VHS si riserva il diritto, a sua esclusiva discrezione e in ossequio alle leggi vigenti, di rifiutare la divulgazione di qualsiasi informazione che possa essere critica per la sua attività, o che possa costituire una violazione di norme statali o clausole contrattuali o di riservatezza o che comunque possano ledere i diritti di terzi. Al Cliente non verrà concesso l'accesso ai dati o alle informazioni di altri Clienti, o comunque a informazioni non rilevanti per il Cliente.

13.5 I registri e le misurazioni fornite da VHS sono considerati autentici a meno che il Cliente non fornisca prove convincenti del contrario.

14. Obblighi del Cliente e limitazioni

14.1. Il Cliente, in base al proprio ruolo definito nel presente contratto, è responsabile del rispetto degli obblighi derivanti dalla normativa applicabile, garantendo in particolare la liceità del trattamento dei dati affidati a VHS. Il Cliente si impegna ad assolvere tutti gli obblighi posti in capo al Titolare del Trattamento (e, nei casi in cui tali obblighi sono in capo all'Utente Finale, garantisce che analoghi obblighi sono imposti a carico dell'Utente Finale) dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali, ivi inclusi gli **obblighi di informativa nei confronti degli Interessati**. Il Cliente si impegna inoltre a garantire che il trattamento dei Dati Personali effettuato mediante l'utilizzo dei Servizi avvenga solo in presenza di **idonea base giuridica** e dei requisiti per l'eventuale trattamento di dati ex art. 9 GDPR.

14.2. Il Cliente si impegna a impartire a VHS Istruzioni conformi alla normativa e a utilizzare i Servizi in modo conforme alla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali e solo per trattare Dati Personali che siano stati raccolti in conformità alla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali. Si impegna altresì a tenere indenne VHS da eventuali richieste legali relative alla non conformità della sua informativa agli utenti/interessati del trattamento e/o della raccolta del consenso.

14.3. È onere esclusivo del Cliente provvedere alla gestione dei Dati Personali in conformità alle Richieste avanzate dagli Interessati, e pertanto provvedere ad esempio agli eventuali aggiornamenti, integrazioni, rettifiche e cancellazioni dei Dati Personali.

14.4. È onere del Cliente mantenere attiva la email di contatto fornita alla stipula del Contratto.

14.5. Il Cliente prende atto che, ai sensi dell'art. 30 del GDPR, VHS è tenuto a mantenere un Registro delle attività di trattamento eseguite per conto dei Titolari (o Responsabili) del Trattamento e a raccogliere a tal fine i dati identificativi e di contatto di ciascun Titolare (e/o Responsabile) del Trattamento per conto del quale VHS agisce e che tali informazioni devono essere rese disponibili all'autorità competente, su richiesta. Pertanto, quando richiesto, il Cliente si impegna a dare a VHS i dati identificativi e di contatto sopra indicati con le modalità individuate da VHS nel tempo e a mantenere aggiornate tali informazioni tramite i medesimi canali.

14.6. Spetta al Cliente valutare se il suo trattamento comporta un elevato rischio per i diritti o la libertà di persone fisiche, se si tratta di decisioni automatizzate con conseguenze legali sugli Interessati, monitoraggio sistematico, trattamento di dati a trattamento speciale (ex art. 9 GDPR), e quindi se si rende necessaria una Valutazione di Impatto del Trattamento (DPIA). L'eventuale DPIA dovrà essere portata a conoscenza di VHS. Spetta altresì al Cliente valutare se il suo trattamento comporta la nomina di un Data Protection Officer (DPO). L'eventuale nomina dovrà essere portata a conoscenza di VHS.

14.7. Spetta al Cliente valutare la sussistenza di un obbligo di comunicazione agli Interessati o di notifica alle Autorità di controllo (Garante della Privacy) della violazione della sicurezza o dei dati (Data Breach).

15. Clausola di esenzione

15.1. I dati verranno trattati dal Fornitore con mezzi automatizzati e comunque secondo modalità che non comportano la conoscenza effettiva di attività o di informazioni o fatti o circostanze descritti nelle informazioni trattate. Si applicano, quindi, le esenzioni di cui alla direttiva 2000/31/CE e al D.Lgs 70/2003 e successive modifiche.

15.2. Il Cliente Titolare si impegna comunque a tenere indenne VHS da eventuali azioni legali conseguenti alla commissione di illeciti da parte di clienti/utenti del Cliente derivanti dall'uso di dati personali senza idonea base giuridica oppure in violazione delle leggi (es. diffamazione).

16. Subappalto del trattamento dei Dati Personali

16.1. Con la sottoscrizione del [Contratto di fornitura dei Servizi](#) il Cliente accetta che il Responsabile utilizzi anche soggetti esterni per la fornitura di servizi specializzati connessi alla prestazione richiesta.

16.2. Il Cliente autorizza il Responsabile a subappaltare i suoi obblighi relativi al trattamento dei dati personali a **Sub-Responsabili (ulteriori Responsabili del trattamento)** senza necessità di approvazione preventiva qualora il rapporto tra Responsabile e sub-Responsabile sia contrattualizzato con obblighi analoghi a quelli previsti dal presente contratto e quindi conforme a quanto previsto dall'art. 28, par. 2-4 del GDPR.

16.2.1. In tale contesto, i Sub-Responsabili possono avere sede anche al di fuori dello SEE qualora essi siano vincolati da un contratto ai sensi dell'art. 28 e siano stipulate adeguate garanzie per il trasferimento dei dati ai sensi dall'art. 46 GDPR.

16.3. I Sub-Responsabili di VHS saranno comunque vincolati alle istruzioni di cui al presente Contratto, e in particolare il Sub-Responsabile accederà ai dati solo nella misura richiesta per adempiere alle obbligazioni assunte in base al Contratto, assumendo a sua volta gli obblighi di cui all'art. 28 GDPR.

16.4. Se il Sub-Responsabile non adempie alle proprie obbligazioni in materia di protezione dei dati, il Responsabile del trattamento risponderà nei confronti del Cliente per il trattamento operato dal Sub-Responsabile, salvo differente ripartizione tra Responsabile e Sub-Responsabile.

16.5. Qualora il Cliente avesse ragionevole motivo di opporsi a Sub-Responsabili aggiuntivi, deve comunicare a VHS per iscritto i motivi della sua opposizione. Se il Cliente si oppone ai Sub-Responsabili aggiuntivi deve interrompere l'uso dei Servizi applicabili. L'opposizione deve essere comunicata entro 15 giorni dalla eventuale comunicazione dell'avvio del rapporto col Sub-Responsabile e specificare nel dettaglio il motivo dell'opposizione. VHS non sarà comunque obbligato a rinunciare al Sub-Responsabile opposto, ma il Cliente avrà il diritto di recedere dal Contratto di fornitura.

16.6. Non si devono intendere quali rapporti di subappalto i servizi cui il Responsabile ricorre presso terzi quale prestazione accessoria per supportare la fornitura del servizio, come ad esempio servizi di telecomunicazione, manutenzione e assistenza utente, addetti alle pulizie, spedizione, ecc... Tuttavia, ai fini della garanzia della protezione e della sicurezza dei dati del Committente, il Responsabile è tenuto, anche in caso di prestazioni accessorie demandate a terzi, a stipulare accordi contrattuali adeguati e conformi alla legge e ad adottare le opportune misure di controllo e sicurezza.

16.7. A richiesta il Responsabile fornirà un elenco dettagliato dei sub-Responsabili.

17. Verifiche e Controlli (Audit)

17.1. VHS si riserva la facoltà di sottoporre ad *audit* periodici la sicurezza dei sistemi e degli ambienti di elaborazione dei Dati Personali dallo stesso utilizzati per l'erogazione dei Servizi e le sedi in cui avviene tale trattamento. VHS avrà la facoltà di incaricare dei professionisti indipendenti per lo svolgimento di *audit* secondo standard internazionali e/o *best practice*. I Report, che costituiscono informazioni confidenziali del Fornitore, potranno essere resi disponibili al Cliente per consentirgli di verificare la conformità di VHS agli obblighi di sicurezza di cui al presente Contratto.

17.2. Nei casi previsti dall'art. Precedente il Cliente concorda che il proprio diritto di verifica sarà esercitato attraverso la verifica dei Report eventualmente messi a disposizione da VHS.

17.3. VHS riconosce il diritto del Cliente, con le modalità e nei limiti di seguito indicati, a effettuare *audit* indipendenti per verificare la conformità di VHS agli obblighi previsti nel presente Contratto, e di quanto previsto dalla normativa. Il Cliente potrà avvalersi per tali attività di proprio personale specializzato o di revisori esterni, purché tali soggetti siano previamente vincolati da idonei impegni alla riservatezza.

17.4. Nel caso di cui al precedente punto 17.3, il Cliente dovrà previamente inviare richiesta scritta e motivata a VHS. Successivamente alla richiesta di *audit* o ispezione VHS e il Cliente concorderanno, prima dell'avvio delle attività, i dettagli di tali verifiche (data di inizio e durata), le tipologie di controllo e l'oggetto delle verifiche, i vincoli di riservatezza a cui devono essere vincolati il Cliente e coloro che effettuano le verifiche e i costi che VHS potrà addebitare per tali verifiche e che saranno determinati in relazione all'estensione e alla durata delle attività di verifica.

17.5. VHS potrà opporsi per iscritto alla nomina da parte del Cliente di eventuali revisori esterni che siano, a insindacabile giudizio di VHS, non adeguatamente qualificati o indipendenti, siano concorrenti di VHS o che siano evidentemente inadeguati. In tali circostanze il Cliente sarà tenuto a nominare altri revisori o a condurre le verifiche in proprio.

17.6. Il Cliente si impegna a corrispondere a VHS gli eventuali costi calcolati e comunicati al Cliente nella fase di cui al precedente punto 17.4, con le modalità e nei tempi ivi concordati. Restano a carico esclusivo del Cliente i costi delle attività di verifica dallo stesso commissionate a terzi.

17.7. L'ispezione deve essere eseguita senza interferire in modo irragionevole con le attività aziendali di VHS.

17.8. Le attività di verifica che interessino eventuali Responsabili Ulteriori dovranno essere svolte nel rispetto delle regole di accesso e delle politiche di sicurezza dei Responsabili Ulteriori.

17.9. VHS potrà, in alternativa all'*audit*, provare la conformità alle norme e la validità delle misure organizzative e tecniche, a mezzo adesione a Codici di condotta ai sensi dell'art. 40 GDPR, o tramite strumenti equivalenti (es. certificazioni).

18. Ripartizione delle responsabilità

18.1. Il Responsabile del trattamento risponde unicamente del trattamento dei dati personali effettuato ai sensi del presente Accordo e non di ulteriori trattamenti di dati personali, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, trattamenti per scopi non segnalati dal Titolare ed elaborati da terze parti. Risponde solo dei danni causati a seguito di mancato rispetto degli obblighi di cui al GDPR o normativa nazionale con riferimento ai Responsabili del trattamento, o della violazione delle legittime istruzioni scritte fornite dal Cliente.

18.2. Richiedendo la fornitura del servizio di cui al Contratto, il Cliente dichiara e garantisce di avere un'idonea base legale per elaborare i dati personali, e che i contenuti non sono illegali e non violano alcun diritto di terzi (anche con riferimento a normative settoriali ulteriori, come quelle in materia di proprietà intellettuale). Dichiara altresì che i dati da lui trasmessi sono pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti. Il Cliente si impegna a indennizzare il Responsabile con riferimento a tutti i reclami o azioni legali di terzi relativi alla elaborazione di dati personali illecita o illegittima dipendente dal Cliente stesso o da utenti/clienti del Cliente.

18.4. Qualora il Responsabile e il Cliente siano coinvolti in una procedura relativa all'esecuzione del presente Accordo, il Cliente si farà carico di indennizzare per la totalità l'interessato e solo in seconda battuta si rivarrà sul Responsabile per la eventuale parte di responsabilità dell'Azienda.

18.5. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, VHS sarà tenuto a risarcire il Cliente in caso di violazione del presente Contratto entro i limiti massimi convenuti nel Contratto (Condizioni Generali).

19. Misure tecnico-organizzative e di sicurezza

19.1. Nell'eseguire il trattamento dei Dati Personali ai fini della prestazione dei Servizi VHS si impegna ad adottare misure tecnico-organizzative adeguate per evitare il trattamento illecito o non autorizzato, la distruzione accidentale o illecita, il danneggiamento, la perdita accidentale, l'alterazione e la divulgazione non autorizzata di, o l'accesso ai, Dati Personali, come descritte nell'**Allegato 2** al presente Contratto ("**Certificazioni e Misure tecnico-organizzative**").

19.1.1. L'Allegato di cui al precedente articolo contiene misure di protezione degli archivi dati commisurate al livello dei rischi presenti con riferimento ai Dati Personali per consentire la riservatezza, integrità, disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei Servizi di VHS, nonché misure per consentire il tempestivo ripristino degli accessi ai Dati Personali in caso di Violazione della Sicurezza dei Dati Personali, e misure per testare l'efficacia nel tempo di dette misure. Le misure di sicurezza sono state progettate in conformità delle norme in materia e dei principi di protezione per impostazione predefinita (*privacy by design e by default*, ai sensi dell'art. 25 GDPR).

19.2. Il Cliente dà atto e accetta che, tenuto conto dello stato dell'arte, dei costi di implementazione, nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità di trattamento dei Dati Personali, le procedure e i criteri di sicurezza implementati da VHS garantiscono un livello di protezione adeguato al rischio e proporzionato alle attività ed elaborazioni che vengono affidate a VHS.

19.3. VHS potrà aggiornare e modificare nel tempo le Misure di Sicurezza sopra indicate, fermo restando che tali aggiornamenti e modifiche non potranno mai comportare una riduzione del livello di sicurezza complessivo dei Servizi.

19.4. Qualora il Cliente richieda di adottare misure di sicurezza aggiuntive rispetto alle Misure di Sicurezza, VHS si riserva il diritto di valutarne la fattibilità e potrà applicare costi aggiuntivi a carico del Cliente per tale implementazione.

19.5. Il Cliente riconosce e accetta che VHS, tenuto conto della natura dei Dati Personali e delle informazioni disponibili a VHS stesso secondo quanto specificamente riportato nei relativi DPA – Condizioni Particolari, presterà assistenza al Cliente nel garantire il rispetto degli obblighi di sicurezza di cui agli artt. 32-34 del GDPR nei modi seguenti:

- implementando e mantenendo aggiornate le Misure di Sicurezza;
- conformandosi agli obblighi di legge e alle prassi di settore.

19.6. Qualora il prodotto o servizio consenta l'integrazione con applicativi di terze parti, VHS non sarà responsabile dell'applicazione delle Misure di Sicurezza relative alle componenti delle terze parti o delle modalità di funzionamento del prodotto derivanti dall'integrazione effettuata dalle terze parti.

19.7. **MISURE DI SICUREZZA DEL CLIENTE** – Fermi restando gli obblighi in capo a VHS, il Cliente riconosce e accetta che, nella fruizione dei Servizi, rimane responsabilità esclusiva del Cliente l'adozione di adeguate misure di sicurezza in relazione alla fruizione dei Servizi da parte del proprio personale e di coloro che sono autorizzati ad accedere ai detti Servizi.

19.8. A tal fine il Cliente si impegna a utilizzare i Servizi e le funzionalità di trattamento dei Dati Personali in modo da garantire un livello di protezione adeguato al rischio effettivo.

19.9. Il Cliente si impegna altresì ad adottare tutte le misure idonee per proteggere le credenziali di autenticazione, i sistemi e i dispositivi utilizzati dal Cliente o dai fruitori presso l'Utente Finale per accedere ai Servizi, e per effettuare i salvataggi e backup dei Dati Personali al fine di garantire il ripristino dei Dati Personali nel rispetto delle norme di legge.

19.10. Resta escluso qualsiasi obbligo o responsabilità in capo a VHS circa la protezione dei Dati Personali che il Cliente o l'Utente Finale, se applicabile, conservino o trasferiscano fuori dai sistemi utilizzati da VHS e dai suoi Responsabili Ulteriori del Trattamento (ad esempio, in archivi cartacei, o presso propri data center).

19.11. **VIOLAZIONI DI SICUREZZA** – Fatta eccezione per il caso di Contratti aventi a oggetto prodotti installati presso il Cliente o presso fornitori del Cliente per i quali non trova applicazione il

presente punto, qualora VHS venga a conoscenza di una Violazione di Sicurezza dei Dati Personali (Data Breach), lo stesso:

- informerà senza ingiustificato ritardo il Cliente mediante comunicazione inoltrata all'email di contatto;
- adotterà misure ragionevoli per limitare i possibili danni e la sicurezza dei Dati Personali;
- fornirà al Cliente, per quanto possibile, una descrizione della Violazione della Sicurezza dei Dati Personali ivi incluse le misure adottate per evitare o mitigare i potenziali rischi e le attività raccomandate da VHS al Cliente per la gestione della Violazione di Sicurezza;
- considererà informazioni confidenziali ai sensi di quanto previsto nel Contratto, le informazioni attinenti alle eventuali Violazioni della Sicurezza, i relativi documenti, comunicati e avvisi e non comunicherà a terzi dati informazioni, fuori dai casi strettamente necessari all'assolvimento degli obblighi del Cliente derivanti dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali senza il previo consenso scritto del Titolare del Trattamento.

19.11.1. È responsabilità esclusiva del Cliente adempiere, nei casi previsti dalla Legislazione in materia di Trattamento di Dati Personali, agli obblighi di notificazione della Violazione di Sicurezza ai terzi (all'Utente Finale qualora il Cliente sia un Responsabile del Trattamento) e, se il Cliente è Titolare del Trattamento, all'Autorità di controllo e agli interessati.

19.11.2. Resta inteso che la notificazione di una Violazione di Sicurezza o l'adozione di misure volte a gestire una Violazione di Sicurezza non costituisce riconoscimento di inadempimento o di responsabilità da parte del Fornitore in relazione alla detta Violazione di Sicurezza.

19.12. Il Cliente dovrà comunicare tempestivamente a VHS eventuali utilizzi impropri degli account o delle credenziali di autenticazione oppure eventuali Violazioni di Sicurezza di cui abbia avuto conoscenza riguardanti i Servizi.

20. Disposizioni Finali

20.1. Il presente Contratto sostituisce qualsiasi altro accordo, contratto o intesa tra le Parti con riferimento al suo oggetto nonché qualsivoglia istruzione fornita in qualsiasi forma dal Cliente al Fornitore precedentemente alla data del presente Contratto in merito ai Dati Personali trattati nell'ambito dell'esecuzione del Contratto di Servizio.

20.2. Il presente Contratto potrà essere modificato da VHS dandone comunicazione scritta (anche via email o con l'ausilio di programmi informatici) al Cliente. In tal caso, il Cliente avrà il diritto di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata a VHS a mezzo raccomandata con ricevuta di ricevimento nel termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione del Fornitore. In mancanza di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le modifiche al presente Contratto si intenderanno da questi definitivamente conosciute e accettate e diverranno definitivamente efficaci e vincolanti.

20.3. In caso di conflitto tra le previsioni del presente Contratto e quanto previsto nel Contratto di Servizio o da altri contratti, accordi o documenti, prevarrà quanto previsto nel presente Contratto.

20.4. Per tutto ciò che non è regolamentato dal presente Contratto si deve fare riferimento alle norme europee e nazionali in materia di protezione dei dati personali, che le parti si impegnano a conoscere e rispettare.

Allegato 2: Certificazioni e Misure tecnico-organizzative

Certificazioni di Sicurezza e Qualità

VHS ha conseguito le seguenti certificazioni, che attestano il rispetto di standard internazionali per la gestione della qualità, la sicurezza delle informazioni e la sostenibilità ambientale.

- **ISO 9001** – Gestione della Qualità: garantisce che i processi interni siano ottimizzati per l'efficienza, orientati alla soddisfazione del cliente e conformi a standard di qualità riconosciuti a livello globale.
- **ISO 14001** – Gestione Ambientale: dimostra il nostro impegno nella gestione sostenibile delle risorse e nella riduzione degli impatti ambientali delle attività aziendali, attraverso un sistema strutturato e verificabile.
- **ISO/IEC 27001** – Sicurezza delle Informazioni: attesta che l'organizzazione adotta un sistema di gestione per proteggere le informazioni sensibili, sia proprie che dei clienti, rispettando i più elevati standard di sicurezza.
- **ISO/IEC 27017** – Sicurezza per i Servizi di Cloud Computing: riconosce l'adozione di controlli avanzati per garantire la sicurezza dei dati e delle infrastrutture nei servizi di cloud computing.
- **ISO/IEC 27018** – Protezione dei Dati Personali nel Cloud: certifica che i dati personali gestiti nei servizi cloud sono trattati con il massimo rispetto della privacy e in conformità alle normative internazionali sulla protezione dei dati.

Le certificazioni e gli attestati possono essere visionati al seguente URL:
<https://www.vhosting.com/certificazioni/>

Misure di sicurezza organizzative

Policy e Disciplinari utenti – tutti i dipendenti e in genere gli autorizzati con accesso ai sistemi informativi hanno l'obbligo di conformarsi alle policy e ai disciplinari finalizzati a garantire comportamenti idonei ad assicurare il rispetto dei principi di riservatezza, disponibilità e integrità dei dati nell'utilizzo delle risorse informatiche.

Autorizzazione accessi logici – sono impostati dei profili di accesso e autorizzazione nel rispetto del *least privilege* necessari all'esecuzione delle sole mansioni assegnate. I profili sono individuati e configurati anteriormente all'inizio del trattamento (*privacy by design & by default*), in modo da limitare l'accesso ai soli dati necessari per effettuare le operazioni di trattamento.

Tali profili sono oggetto di controlli periodici finalizzati alla verifica della sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili attribuiti.

Gestione interventi di assistenza – gli interventi di assistenza sono regolamentati allo scopo di garantire l'esecuzione delle sole attività previste contrattualmente e impedire il trattamento eccessivo di dati personali la cui titolarità è in capo al Cliente o all'Utente Finale.

Incident Management – è prevista una specifica procedura di *Incident Management* allo scopo di garantire il ripristino delle normali operazioni di servizio nel più breve tempo possibile, garantendo il mantenimento dei livelli migliori di servizio.

Procedura Data Breach – è prevista una apposita procedura finalizzata alla gestione degli eventi e degli incidenti con un potenziale impatto sui dati personali che definisce ruoli e responsabilità, il processo di rilevazione (presunto o accertato), l'applicazione delle azioni di contrasto, la risposta e il contenimento dell'incidente-violazione nonché le modalità attraverso le quali effettuare le comunicazioni delle violazioni di dati personali al Cliente.

Procedura Gestione diritti degli Interessati – è prevista una apposita procedura per la Gestione corretta e conforme alle norme delle richieste pervenute dagli Interessati volta a impedire una divulgazione non autorizzata dei dati e una risposta celere e trasparente.

Formazione continuativa: VHS eroga periodicamente ai propri dipendenti, coinvolti nelle attività di trattamento dei dati personali, istruzioni ed eventualmente corsi di formazione sulla corretta gestione dei dati personali.

Sicurezza del Personale e Screening (Background Checks). Il personale autorizzato ad accedere ai sistemi informativi e ai dati dei clienti è sottoposto a rigorose procedure di selezione e verifica preventiva (Background Screening), proporzionate al livello di criticità delle informazioni trattate, come definito nel Manuale SGI. Tutti gli operatori sono vincolati da specifici accordi di riservatezza (NDA) e le loro referenze e casellari vengono verificati conformemente alle policy interne ISO 27001 per garantire l'affidabilità delle risorse umane impiegate.

Misure di sicurezza tecniche

Firewall, IDPS. I dati personali sono protetti contro il rischio d'intrusione di cui all'art. 615-quinquies del codice penale mediante sistemi di *Intrusion Detection & Prevention* periodicamente aggiornati in base alle migliori tecnologie disponibili.

Sicurezza linee di comunicazione. Per quanto di propria competenza, sono adottati protocolli di comunicazione sicuri e in linea con la tecnologia.

Portabilità degli Indirizzi IP e Disaster Recovery (BGP Failover). VHS gestisce classi IP proprietarie (Provider Independent) e dispone di procedure testate per la variazione degli annunci di instradamento (BGP). In caso di disastro ambientale o indisponibilità prolungata del Data Center principale, VHS è in grado di "spostare" le classi IP su infrastrutture di backup geograficamente distinte in pochi minuti. Questa misura garantisce la persistenza dell'identità di rete: i servizi del cliente rimangono raggiungibili sugli stessi indirizzi IP, eliminando i tempi di propagazione DNS. Le tempistiche di effettiva disponibilità del servizio (RTO) dipendono poi dai tempi tecnici di ripristino/restore dei dati sull'infrastruttura di destinazione.

Monitoraggio dell'Infrastruttura e dei Servizi. Al fine di garantire il rispetto degli SLA e rilevare tempestivamente eventuali anomalie, VHS impiega un sistema di monitoraggio ridondato a doppio livello:

- Monitoraggio Interno (es. Zabbix): sonde interne per la verifica granulare dello stato di salute dei server, delle risorse (CPU, RAM, Disco) e dei servizi critici.
- Monitoraggio Esterno (es. UptimeRobot): sonde indipendenti posizionate all'esterno della rete aziendale per verificare la reale raggiungibilità dei servizi lato utente finale (User Experience). Il sistema di allertamento è attivo 24/7 e notifica immediatamente il team tecnico in caso di disservizi.

Protezione da malware. I sistemi sono protetti contro il rischio derivante dall'azione di malware di ogni tipo, mediante l'installazione e aggiornamento costante di idonei strumenti.

Credenziali e Autenticazione (MFA). I sistemi sono configurati per consentire l'accesso unicamente a soggetti dotati di credenziali che ne garantiscano l'identificazione univoca, con l'obbligo tassativo di Autenticazione a Più Fattori (MFA) per tutti gli accessi gestionali critici. Le policy di gestione delle password (complessità garantita tramite Passphrase, conservazione in Password Manager aziendale e rotazione unicamente in caso di compromissione) sono conformi alle moderne best practice del settore (NIST SP 800-63B / ISO 27001) e alle relative procedure interne.

Accessi Privilegiati e Architettura Segregata (Zero-Trust). L'accesso logico alle infrastrutture critiche è rigidamente segmentato in base al principio del privilegio minimo (*Least Privilege*):

- Server di Produzione Pubblici: l'accesso backend avviene esclusivamente tramite "macchina ponte" (Bastion Host) mediante lo scambio di chiavi crittografiche asimmetriche (SSH Keys) nominali.

- Server Condivisi: l'accesso ai pannelli di amministrazione avviene unicamente transitando attraverso il Gestionale aziendale, protetto da MFA.

- Hypervisor: il livello più profondo dell'infrastruttura non è esposto su rete pubblica ed è raggiungibile unicamente previa instaurazione di un tunnel VPN ristretto, con credenziali univoche.

Sicurezza delle Postazioni di Lavoro (Endpoint Security in regime BYOD). L'azienda adotta un modello operativo agile (BYOD). L'accesso ai sistemi aziendali è pertanto subordinato all'applicazione di rigorosi controlli tecnici sui dispositivi degli operatori: obbligo di crittografia integrale del disco (Full Disk Encryption) e software Antivirus/Antimalware costantemente attivi. Poiché il controllo è logico e non hardware, in caso di cessazione del rapporto, furto o smarrimento del dispositivo, la protezione dei dati è garantita dall'immediata esecuzione di un "Kill-Switch logico" (revoca centralizzata di VPN, chiavi SSH, credenziali e token MFA), che isola istantaneamente l'endpoint compromesso dalla rete aziendale.

Logging. I sistemi sono configurabili con modalità che consentono il tracciamento degli accessi e, ove appropriato, delle attività svolte in capo alle diverse tipologie di utenze (Amministratore, Super User, etc.) protetti da adeguate misure di sicurezza che ne garantiscono l'integrità.

Procedure di Backup & Restore. Sono adottate idonee misure per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati. Ove gli accordi contrattuali lo prevedano è in uso un piano di continuità operativa integrato, ove necessario, con il piano di *disaster recovery*, che garantiscono la disponibilità e l'accesso ai sistemi anche nel caso di eventi negativi di portata rilevante che dovessero perdurare nel tempo.

Politica di Cancellazione Sicura (Secure Deletion). Al termine del ciclo di vita del dato o alla cessazione del servizio, VHS applica procedure di cancellazione sicura (*Data Wiping*) mediante software che eseguono sovrascritture multiple (sovrascrittura con sequenze casuali di bit) sugli spazi di memoria liberati, o demagnetizzazione fisica dei supporti dismessi, rendendo impossibile il recupero delle informazioni tramite strumenti forensi standard.

Vulnerability Assessment & Penetration Test – VHS effettua periodicamente attività di analisi delle vulnerabilità finalizzate a rilevare lo stato di esposizione alle vulnerabilità note, sia in relazione agli ambiti infrastrutturali sia a quelli applicativi, considerando i sistemi in esercizio o in fase di sviluppo.

Ove ritenuto appropriato in relazione ai potenziali rischi identificati, tali verifiche sono integrate periodicamente con apposite tecniche di Penetration Test, mediante simulazioni di intrusione che utilizzano diversi scenari di attacco, con l'obiettivo di verificare il livello di sicurezza di applicazioni/sistemi/reti attraverso attività che mirano a sfruttare le vulnerabilità rilevate per eludere i meccanismi di sicurezza fisica/logica e avere accesso agli stessi.

I risultati delle verifiche sono puntualmente e dettagliatamente esaminati per identificare e porre in essere i punti di miglioramento necessari a garantire l'elevato livello di sicurezza richiesto.

Amministratori di Sistema – Relativamente a tutti gli utenti che operano in qualità di Amministratori di Sistema, il cui elenco è mantenuto aggiornato e le cui funzioni attribuite sono opportunamente definite in appositi atti di nomina, è gestito un sistema di *log management* finalizzato al puntuale tracciamento delle attività svolte e alla conservazione di tali dati con modalità idonee a consentirne ex post il monitoraggio. L'operato degli Amministratori di Sistema è sottoposto ad attività di verifica in modo da controllarne la rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza rispetto ai trattamenti dei dati personali previsti dalle norme vigenti.

Accesso Data Center. L'accesso fisico ai Data Center è limitato ai soli soggetti autorizzati.

Protezione del Dato tramite Frammentazione (Storage Sharding). L'architettura di storage è progettata in modalità cluster distribuito. I dati non risiedono integralmente su un singolo disco o server fisico, ma sono frammentati e distribuiti su più nodi (*Sharding*). Questa architettura costituisce una misura di sicurezza fisica intrinseca: la sottrazione fisica o il guasto di un singolo server non consente l'accesso o la ricostruzione dei dati in esso contenuti, che risultano illeggibili e incompleti

senza la disponibilità dell'intero cluster.

Rinvio alla documentazione dei sub-Responsabili

VHosting, in qualità di Responsabile del trattamento, si avvale di un numero limitato di sub-responsabili esterni per l'erogazione di servizi specifici, come le infrastrutture di data center. Ciascun sub-responsabile è stato attentamente selezionato, in base a stringenti criteri, ed è vincolato da un apposito accordo per il trattamento dei dati che impone i obblighi equivalenti a quelli previsti dal presente Contratto, in piena conformità a quanto stabilito dall'art. 28 del GDPR. Di seguito si riporta l'elenco aggiornato dei sub-responsabili autorizzati, con l'indicazione dei servizi forniti e della loro ubicazione.

Per il dettaglio delle **misure di sicurezza** adottate con riferimento ai servizi di data center erogati dai Responsabili Ulteriori del Trattamento, così come individuati nei DPA Condizioni Speciali, si fa rinvio a quelle indicate descritte dai medesimi sub-Responsabili e rese disponibili nei relativi siti istituzionali ai seguenti indirizzi (o a quelli che saranno successivamente resi disponibili dai Responsabili Ulteriori)

Azienda	Sede	Servizio fornito	LINK
Irideos S.p.A.	Milano, Italia	Infrastruttura Data Center	https://irideos.it/cybersecurity/
Servereasy S.r.l.	Settimo Milanese, Italia	Infrastruttura Data Center	https://www.servereasy.it/datacenter/
IT.Gate S.r.l.	Torino, Italia	Infrastruttura Data Center	https://www.itgate.it/index.php/it/data-center.html
DATA4 SERVICES (tramite IT.Gate S.r.l.)	Milano, Italia	Infrastruttura fisica del Data Center	https://www.data4group.com/en/data-center-certifications/
Aruba S.p.A.	Ponte San Pietro/Arezzo, Italia	Infrastruttura Data Center	https://www.datacenter.it/home.aspx
Hetzner Online GmbH	Nuremberg, Falkenstein, Germania	Infrastruttura Data Center e Cloud	https://cdn.hetzner.com/assets/Uploads/Sicherheit-en.pdf
Hetzner Online GmbH	Helsinki, Finlandia	Infrastruttura Data Center eCloud	https://cdn.hetzner.com/assets/Uploads/Sicherheit-en.pdf