

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO  
Opiquad S.r.l. a socio unico

## 1. Oggetto

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito anche solo "Condizioni") si applicano ad ogni contratto (di seguito "Contratto") relativo ai Servizi e/o agli Apparati (come di seguito definiti) tra Opiquad S.r.l. a socio unico, con sede legale in Milano (MI), Via Pietro Paleocapa n. 6, e sede operativa in Merate (LC), Via Bergamo n. 60, capitale sociale euro 90.000,00, P.IVA e C.F. 05866450967, in persona del legale rappresentante pro tempore (di seguito anche solo "Opiquad") ed il cliente (di seguito "Cliente"). Il Contratto è costituito, dalle Condizioni e dall'Offerta sottoscritta dal Cliente oppure dalla Proposta del Cliente accettata da Opiquad, nel caso in cui queste ultime incorporino, richiamandole, le presenti Condizioni (reperibili anche sul sito Internet [www.opiquad.it](http://www.opiquad.it)). Resta inteso che le presenti Condizioni si applicano a tutti i rapporti contrattuali posti in essere tra Opiquad e ciascun Cliente, anche se non incorporate nel relativo documento contrattuale.

Le presenti Condizioni sono divise in due sezioni:

**A) Condizioni Generali di Contratto da ritenersi applicabili, in quanto compatibili, a qualunque tipo di Contratto sottoscritto tra Opiquad ed il Cliente;**

**B) Condizioni Generali di Contratto da ritenersi applicabili ai Singoli Contratti sottoscritti tra Opiquad ed il Cliente in aggiunta alle Condizioni Generali di cui alla lettera A).**

### A) CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DA RITENERSI APPLICABILI A QUALUNQUE TIPO DI CONTRATTO SOTTOSCRITTO TRA OPIQUAD ED IL CLIENTE

## 2. Definizioni

I termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, nell'Offerta, nella Proposta e/o nel Contratto, avranno il relativo significato di seguito specificato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa.

**Aggiornamento:** la nuova versione del Software di proprietà di Opiquad o distribuito da Opiquad sui Moduli esistenti per far fronte a correzioni di errori o malfunzionamenti, evoluzioni funzionali, variazioni legislative, regolamentari o amministrative.

A meno che non sia espressamente previsto l'Aggiornamento non comprende eventuali nuove funzioni derivanti da variazioni legislative, regolamentari o amministrative.

**ADSL:** acronimo di "Asymmetric Digital Subscriber Line", tipologia di accesso ad Internet per una linea fissa terminata utilizzando la rete secondaria in rame di altri operatori.

**AGCOM:** Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

**Apparato/i:** dispositivo/i hardware fornito/i da Opiquad utili alla fruizione di alcuni Servizi.

**Banda Internet:** Servizio di accesso ad Internet all'interno dei data center di Opiquad.

**CS/CPS:** acronimi di "Carrier selection" e "Carrier pre selection", prestazione della rete telefonica che consente di scegliere in maniera permanente con quale operatore telefonico instradare le chiamate.

**Chiave di Attivazione:** serie di caratteri alfanumerici il cui inserimento, durante la fase di installazione del Software, o in occasione dei relativi aggiornamenti, abilita il singolo Cliente all'uso del Software stesso.

**Cliente:** il soggetto che conclude un Contratto con Opiquad.

**Codice del Consumo:** decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.

**Codice di Trasferimento:** codice alfanumerico che identifica l'utenza telefonica del Cliente, denominato anche "Codice di Migrazione" o "Codice di portabilità", necessario ad avviare il trasferimento dell'utenza.

**Consulenza Digital Marketing:** consulenza finalizzata al miglioramento dell'efficacia del sito web o delle pagine social del Cliente.

**Consumatore:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ai sensi dell'art. 3, lett. a), del Codice del Consumo.

**Contratto:** insieme delle condizioni specifiche, contenute nell'Offerta e/o nella Proposta accettata e delle Condizioni Generali di Contratto che regolano il rapporto tra il Cliente e Opiquad.

**Credenziali di Accesso:** nome utente e password fornite da Opiquad per poter usufruire di alcuni Servizi forniti da Opiquad o da terzi.

**Disaster Recovery:** allestimento di una infrastruttura secondaria (fisica o virtuale) che permette il ripristino dei servizi dell'infrastruttura primaria del Cliente, nel caso in cui quest'ultima non sia disponibile, aggiornata periodicamente.

**Fattura:** la fattura elettronica costituita da documento elettronico in formato XML (acronimo di "eXtensible Markup Language"), trasmesso per via telematica da Opiquad al Sistema di Interscambio, istituito con decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 7 marzo 2008, ai sensi della Legge n. 205/2017 e messo a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate ([agenziaentrate.gov.it](http://agenziaentrate.gov.it)). Su richiesta del Cliente la Fattura è consegnata in copia informatica, non valida ai fini fiscali, avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto, all'indirizzo di posta elettronica dallo stesso indicato almeno 30 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti.

**Fax:** sistema di trasmissione di immagini fisse su rete telefonica o IP.

**Fax2mail:** sistema di trasmissione di immagini fisse tra centrali telefoniche ed IP e sistemi elettronici di posta.

**Firewall:** sistema di protezione che difende i computer di una rete aziendale collegata ad Internet da accessi non autorizzati.

**FTP:** acronimo di "File Transfer Protocol" un protocollo a livello di applicativo per la trasmissione di dati tra host (intesi come utenti dotati di Credenziali di accesso).

**FTTx:** acronimo di "Fiber to the X" dove "X" indica "Home", "Office", "Cabinet" etc e serve ad identificare un servizio di accesso ad Internet con un particolare punto di terminazione della fibra ottica.

**FTTC:** acronimo di "Fiber to the Cabinet" identifica un servizio di accesso ad Internet in cui la fibra ottica arriva sino ad una cabina esterna in prossimità della sede del Cliente, mentre il tratto tra la suddetta cabina e la sede del Cliente utilizza la rete secondaria in rame di altri operatori.

**FWA:** (acronimo di "Fixed Wireless Access"): rete di accesso in cui la fibra ottica raggiunge una stazione radio base a cui viene collegata la sede del Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce), mediante l'utilizzo di un determinato intervallo di frequenze radio ed una specifica tecnologia wireless.

**Hiperlan:** nome commerciale europeo della tecnologia di trasmissione Wireless basato sullo standard IEEE 802.11.

**Hosting:** fornitura di uno spazio su un server web (dedicato o condiviso) per ospitare pagine web di un sito o di un'applicazione accessibile dalla rete Internet.

**Housing:** concessione in locazione di spazi fisici all'interno di appositi armadi detti "rack" all'interno dei data center di Opiquad.

**IaaS** (acronimo di "Infrastructure as a Service"): infrastruttura cloud scalabile che offre risorse di infrastruttura on demand, come calcolo, archiviazione, networking e virtualizzazione.

**InfoCert:** InfoCert S.p.A. - società soggetta alla direzione e coordinamento di TINEXTA S.p.A. - con sede legale in Roma, P.zza Sallustio n. 900187, P. IVA 07945211006, call center 199.500.130, fax 06/83669634, PEC infocert@legalmail.it, che opera in qualità di prestatore di servizi fiduciari qualificati, sulla base di una valutazione di conformità effettuata dal Conformity Assessment Body CSQA Certificazioni S.r.l., ai sensi del Regolamento (UE) 910/2014 e delle norme ETSI EN 319 401, ETSI EN 319 411-1; ETSI EN 319 411-2, secondo lo schema di valutazione eIDAS definito da ACCREDIA a fronte delle norme ETSI EN 319 403 e UNI CEI/ISO/IEC 17065:2012. InfoCert aderisce al codice etico reperibile sul sito, mediante accesso al seguente link: <https://www.infocert.it/pdf/all3codetico12.pdf> ed opera quale certificatore accreditato ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. 82/2005 e ss.mm.ii.

**IP:** acronimo di "Internet Protocol" indica un numero attraverso il quale vengono identificati vari servizi, server eccetera su Internet.

**Istante virtuale:** la funzione base nella gestione delle risorse virtuali che permettono di preparare, configurare e utilizzare una macchina virtuale.

**Licenza d'uso:** le condizioni di utilizzo del software emesso da Opiquad (per il Software Opiquad) e dal produttore (per il Software Non Opiquad).

**LNP:** acronimo di "Local Number Portability" (o "Number Portability"), identifica la migrazione di un numero telefonico da un operatore ad un altro operatore di telecomunicazioni.

**LTE:** (acronimo di "Long Term Evolution") è uno standard di connessione che permette l'accesso mobile ad Internet a banda larga.

**Manutenzione Programmata:** assistenza tecnica erogata periodicamente, finalizzata a mantenere aggiornati gli Appareti e/o il Software del Cliente.

**Modulo:** parte di un Software idoneo a funzionare in maniera autonoma ed indipendente dalle altre e installabile in un Software di base.

**Offerta:** l'offerta commerciale di Opiquad relativa a Appareti e/o Servizi.

**Opzione Performance Web Agency** (sottoscrivibile esclusivamente per Servizi SEO, SEM e Digital ADV di cui alle clausole 83 e 84 delle presenti Condizioni): impegno da parte di Opiquad a garantire il raggiungimento di determinati obiettivi concordati con il Cliente.

**Pacchetti Ore Prepagate:** documento attestante il numero di ore di assistenza tecnica o consulenza acquistato dal Cliente preventivamente all'effettivo utilizzo delle stesse.

**Parte/Parti:** Opiquad e/o il Cliente.

**Posta Elettronica:** servizio Internet grazie al quale ogni utente abilitato può inviare e ricevere messaggi utilizzando un qualsiasi dispositivo elettronico abilitato con un'applicazione idonea allo scopo.

**Posta Elettronica Certificata (PEC):** servizio di posta elettronica con valenza legale in grado di garantire, grazie all'utilizzo di protocolli sicuri e comunicazioni crittografate e firmate digitalmente, l'identificazione del mittente, l'integrità e la

confidenzialità del messaggio, e di attestare il recapito del messaggio stesso nella casella del destinatario.

**Private Cloud:** servizio cloud che consente di disporre di spazio virtuale per archiviare dati, presso i data center di Opiquad, accessibile dalle postazioni autorizzate attraverso la sicurezza fornita dalla rete virtuale privata (c.d. VPN, acronimo di Virtual Private Network") aziendale.

**Proposta:** la proposta di Contratto che, debitamente completata in ogni sua parte e sottoscritta, il Cliente sottopone a Opiquad per l'erogazione dei Servizi.

**Registration Authority:** organismo nazionale o internazionale responsabile di stabilire regole e procedure per l'assegnazione dei nomi a dominio.

**Servizio/i:** i vari servizi forniti da Opiquad come disciplinati nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, nell'Offerta, nella Proposta e/o nel Contratto.

**SaaS o Software As A Service:** Software Opiquad o Non Opiquad attraverso la rete Internet con accesso autenticato ai server gestiti da Opiquad, tramite Credenziali di accesso fornite da Opiquad. Il Servizio SaaS non prevede la fornitura della strumentazione necessaria per poter usufruire del Servizio (quali ad esempio computer, modem/router, connessione Internet, ecc.) e che rimane in capo al Cliente.

**SEO:** acronimo di "Search Engine Optimization", identifica l'attività volta a migliorare la scansione, l'indicizzazione ed il posizionamento di un'informazione o contenuto presente in un sito web, da parte dei motori di ricerca (quali ad es. Google, Yahoo!, Bing, Yandex, Baidu ecc.) al fine di migliorare (o mantenere) il posizionamento nelle pagine di risposta alle interrogazioni degli utenti del web.

**SEM:** acronimo di "Search Engine Marketing", identifica le attività di web marketing svolte per aumentare la visibilità e la rintracciabilità di un sito web con l'uso dei motori di ricerca.

**SLA:** acronimo di "Service Level Agreement" identifica i parametri che determinano la qualità delle prestazioni (disponibilità, tempi di risposta, ecc.) di determinati Servizi.

**UCC:** acronimo di "Unified Communications and Collaboration" identifica sistemi di comunicazione multipla (telefonica, video e/o chat).

**UPS:** acronimo di "Uninterruptible Power Supply" (in italiano, gruppo di continuità) è un'apparecchiatura elettrica utilizzata per ovviare a repentine anomalie nella fornitura di elettricità normalmente utilizzata (come cali di tensione e blackout), oppure - per forniture in corrente alternata - per erogare costantemente una forma d'onda perfettamente sinusoidale a una frequenza di oscillazione priva di variazioni accidentali.

**WiMax:** nome commerciale europeo della tecnologia di trasmissione Wireless basato sullo standard IEEE 802.16.

**Wireless:** sistema di trasmissione dati senza fili.

**Virtual Housing:** alloggiamento presso server virtuale di risorse multimediali (es. core CPU, memoria RAM, storage, indirizzi IP, banda) nella disponibilità e sotto il controllo del Cliente, limitandosi Opiquad alla fornitura del solo spazio virtuale.

**Virtual Private Server:** spazio virtuale presso i data center di Opiquad, accessibile tramite Internet, nel quale è possibile configurare un computer virtuale in base alle esigenze del Cliente, svincolando l'utilizzatore dalla necessità di acquistare componenti hardware, ove è possibile installare qualunque software.

**VOIP:** acronimo di "Voice Over IP" ovvero conversazione telefonica tramite connessione ad una rete dedicata che utilizzi il protocollo Internet (IP).

### 3. Modalità di perfezionamento del Contratto

Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto un'Offerta per l'erogazione dei Servizi, il Contratto si considera perfezionato mediante sottoscrizione per accettazione, da parte del Cliente, dell'Offerta che incorpora, richiamandole, le presenti Condizioni.

Nel caso in cui il Cliente non abbia preventivamente richiesto un'Offerta, il Cliente, utilizzando l'apposito modulo, sottopone ad Opiquad la Proposta, debitamente completata e sottoscritta, che costituisce proposta irrevocabile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 c.c., per il periodo di un mese, ed è vincolante dal momento in cui entra nella disponibilità di Opiquad. In tal caso la Proposta si intende accettata, determinando il perfezionamento del Contratto, nel momento in cui Opiquad comunica l'accettazione della Proposta.

In ogni caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare, entro 30 giorni dal perfezionamento del Contratto, l'impossibilità tecnica di fornire gli Apparati e/o i Servizi o qualora detta fornitura diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato al Cliente.

Opiquad potrà inoltre decidere, a propria completa discrezione, di non concludere il Contratto qualora:

- il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Opiquad anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali; in tal caso Opiquad ha la facoltà di subordinare l'attivazione dei Servizi ad eventuali limitazioni della fruizione di essi a specifiche modalità di pagamento, al preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso Opiquad da qualsiasi titolo derivante, al rilascio di idonee garanzie bancarie o al deposito di somme di importo pari al doppio di eventuali insoluti del Cliente.
- il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- il Cliente risulti civilmente incapace, sia iscritto nell'elenco dei protesti, sia assoggettato a procedure esecutive o sia sottoposto a procedure concorsuali, liquidatorie o di ristrutturazione di qualsiasi genere;
- altra motivata ragione indicata da Opiquad.

### 4. Prezzi

I prezzi sono indicati nell'Offerta sono da considerarsi validi sino al 30° giorno successivo alla data dell'Offerta e/o nel Contratto, salvo che non sia stato previsto un termine diverso.

A meno che non sia espressamente pattuito, devono intendersi come non comprensivi di: (i) IVA ed ogni altra eventuale imposta da applicarsi agli Apparati e/o ai Servizi sulla base di disposizioni specifiche di legge, (ii) spese di assicurazione, trasporto, sdoganamento (iii) spese di installazione.

I documenti di addebito o di accredito che recheranno importi non assoggettati ad IVA superiori ad Euro 77,47 saranno soggetti all'applicazione dell'imposta di bollo nella misura vigente, prevista dal D.P.R. n. 642/1972 (l'importo attualmente previsto è pari ad Euro 2,00). Tale importo, se a carico del Cliente, verrà addebitato in Fattura/Nota di credito.

Tutti i prezzi relativi a canoni periodici saranno aggiornati annualmente in base alla variazione dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, pubblicato dall'Istat.

### 5. Durata e recesso

A meno che non sia espressamente prevista una durata diversa, la durata del Contratto è di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento; in assenza di comunicazione di recesso da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo Via Bergamo n. 60 – 23807 Merate (LC), oppure con posta elettronica certificata all'indirizzo opiquad@pec.opiquad.it, con allegata fotocopia di un documento di identità, il Contratto sarà rinnovato per uguale periodo.

Per i Servizi voce o i Servizi di Accesso ad Internet, in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS la commissione dovuta per i costi sostenuti da Opiquad per le prestazioni di disattivazione del Servizio pari a Euro 150,00. Tale commissione non è dovuta nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da Opiquad ai sensi della normativa vigente. Inoltre, in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 244/08 CSP dell'AGCOM recante disposizioni in materia di qualità di accesso a Internet da postazione fissa, il Cliente avrà facoltà di recedere dai soli Servizi di Accesso ad Internet, senza addebito di costi, qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio dichiarata da Opiquad ed a condizione che siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa.

Al di fuori dei Servizi voce o i Servizi di Accesso ad Internet, in caso di recesso il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso; (ii) il costo del canone del Servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo.

Nel caso di offerte che prevedono l'attivazione del Servizio unitamente all'acquisto di beni con pagamento rateizzato e addebito in Fattura di durata superiore a 24 mesi, in caso di recesso sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista nell'offerta a meno che con l'esercizio del recesso non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione e a condizione che il saldo dovuto sia corrisposto entro l'ultimo giorno di validità del contratto.

Se il Cliente che ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione ovvero del corrispettivo relativo ad altri Servizi di assistenza tecnica o altri servizi accessori offerti congiuntamente al Servizio, recede anticipatamente sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista a meno che con l'esercizio del recesso non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione e a condizione che il saldo dovuto sia corrisposto entro l'ultimo giorno di validità del contratto.

Per quanto concerne gli Apparati si applica l'art. 8 delle presenti Condizioni.

In ogni caso Opiquad potrà recedere dal Contratto, senza che ciò possa far sorgere alcun obbligo di indennizzo o risarcimento a favore del Cliente, dandone preavviso allo stesso almeno 30 giorni prima.

### 6. Recesso del Cliente ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo (Ripensamento)

Nel caso in cui il Cliente sia qualificabile come Consumatore, se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dalle singole opzioni, fino a 14 giorni dalla data di consegna degli Apparati presso il domicilio del Cliente o, dalla data di attivazione della singola opzione, dandone comunicazione a Opiquad mediante lettera raccomandata a/r da inviarsi a Opiquad S.r.l. a socio unico, Via Bergamo n. 60, - 23807 Merate (LC), oppure mediante posta elettronica certificata da inviarsi all'indirizzo opiquad@pec.opiquad.it oppure tramite l'apposito modulo,

disponibile sul sito [www.opiquad.it](http://www.opiquad.it), da inoltrarsi con le suddette modalità debitamente compilato e sottoscritto.

In ogni caso, qualora il Cliente abbia espressamente autorizzato Opiquad a dare principio di esecuzione al Contratto prima del termine di 14 giorni previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo ed abbia poi esercitato il proprio diritto di recesso, la stessa Opiquad potrà richiedere al Cliente il pagamento della parte dei Servizi usufruiti dallo stesso.

#### **7. Oneri, consegna e custodia degli Apparati**

Opiquad fornisce gli Apparati in locazione, comodato d'uso o vendita in base alle condizioni economiche indicate nell'Offerta e/o nella Proposta.

Il Cliente si impegna al pagamento dei canoni (in caso di locazione), o delle rate di acquisto (in caso di vendita) con le modalità ivi presenti o, in mancanza, dal momento in cui l'apparecchio è messo a disposizione del Cliente ed i relativi importi verranno addebitati nelle Fatture.

A meno che non sia diversamente pattuito per iscritto:

- i suddetti importi, non comprendono i costi di consegna, manutenzione e di assistenza tecnica.

- le date di consegna riportate da Opiquad sono da considerarsi meramente indicative e Opiquad non potrà essere ritenuta responsabile per perdite e danni derivanti dalla ritardata consegna degli Apparati;

- ogni eventuale contestazione relativa alla mancata o inesatta consegna dovrà pervenire a Opiquad per iscritto entro e non oltre 14 giorni dalla data indicata nella Fattura, a pena di decadenza.

Con la presa in consegna degli Apparati, il Cliente dichiara che gli stessi si trovano in perfetto stato di funzionamento e di manutenzione ed idonei all'uso convenuto, e si obbliga a conservarli e custodirli, con la dovuta diligenza, per tutta la validità del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi, assumendosi ogni rischio relativo al loro perimento o deterioramento che ecceda la normale usura.

Nel caso in cui gli Apparati siano forniti in vendita Opiquad, il trasferimento della proprietà a favore del Cliente si perfezionerà solo a fronte del pagamento dell'intero prezzo di vendita pattuito, fermo restando che ogni rischio relativo si trasferisce al momento della consegna degli Apparati.

Il Cliente riconosce che gli Apparati concessi in locazione o comodato d'uso restano di proprietà di Opiquad si impegna a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti, pegni, gravami e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole e farà in modo che il diritto di Opiquad sugli Apparati resti immune da atti pregiudizievoli, impegnandosi, ove ciò avvenga, a risarcire Opiquad di ogni danno che a questa ne derivi, sollevandola e tenendola indenne da ogni pretesa, azione, pregiudizio o richiesta eventualmente promossa contro di essa.

Per tutta la durata della locazione o del comodato d'uso, il Cliente assume tutti i rischi di deterioramento e di perdita totale o parziale degli Apparati, qualunque ne sia la causa, come pure quelli derivanti dall'impossibilità di utilizzo, mantenendo indenne Opiquad da ogni costo o perdita inerente.

In ogni caso, per tutta la durata della locazione o del comodato d'uso, il Cliente si impegna a:

a) utilizzare gli Apparati in conformità alla normale destinazione d'uso;

d) dare immediata notizia ad Opiquad mediante lettera raccomandata di ogni atto o fatto che possa pregiudicare i diritti di proprietà degli Apparati, assumendo a proprie spese e nell'interesse del Opiquad ogni opportuna iniziativa anche in sede giudiziale;

e) consentire al Opiquad o ai suoi incaricati di accertare in ogni momento anche con accesso nel luogo di installazione degli Apparati, lo stato e le condizioni degli stessi e l'adempimento degli obblighi di uso e manutenzione da parte del Cliente;

f) non spostare gli Apparati senza il preventivo consenso scritto di Opiquad;

g) corrispondere ad Opiquad i costi di riparazione o di riacquisto degli Apparati in caso di danneggiamento distruzione, perdita, furto o rapina o comunque indisponibilità degli stessi;

h) rivolgersi ad Opiquad o ad un tecnico preventivamente approvato da questa per ogni riparazione che dovesse rendersi necessaria per gli Apparati.

In caso di locazione o del comodato d'uso è fatto espresso divieto al Cliente di:

i) sublocare, dare in pegno, cedere in uso a qualsiasi titolo, anche gratuito, a terzi gli Apparati locati o creare comunque vincoli o diritti di terzi suscettibili di recare danno al Opiquad;

ii) aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo l'Apparato per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.

#### **8. Restituzione degli Apparati – opzione di acquisto**

A meno che non sia diversamente pattuito, entro e non oltre 30 giorni dalla data dello scioglimento del rapporto contrattuale, per qualunque motivo, il Cliente dovrà restituire a proprie spese, presso, Opiquad S.r.l. a socio unico, Via Bergamo n. 60, 23807 Merate (LC), e senza necessità di formale richiesta da parte del Opiquad, gli Apparati nello stato medesimo in cui li ha ricevuti, salva la normale usura, con ogni accessorio, pertinenza e addizione, completo di ogni documento, in buono stato di manutenzione e conservazione, e in condizioni tali da poter essere nuovamente utilizzato da terzi senza necessità di effettuare riparazioni.

A meno che il Cliente non sia qualificabile come Consumatore, il Cliente dovrà corrispondere al Opiquad ad ulteriore titolo di penale, fermo restando ogni altro importo dovuto in base al Contratto, Euro 130,00 quale contributo di disattivazione oltre ad una somma a titolo di penale pari ad Euro 10,00 per ciascun giorno di ritardo.

In ogni caso, i corrispettivi dovuti per le spese sostenute per l'installazione o la disinstallazione degli Apparati non sono rimborsabili al Cliente.

Qualora sia previsto dal Contratto (oppure nel caso in cui Opiquad, anche successivamente al perfezionamento del Contratto, offra al Cliente la facoltà di acquistare gli Apparati) il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto degli Apparati che ha avuto in uso, pagando a Opiquad il prezzo indicato nelle condizioni economiche dell'Offerta o della Proposta, mediante addebito sulla Fattura successiva.

Nel caso in cui sia prevista l'opzione di acquisto (oppure nel caso in cui Opiquad, anche successivamente al perfezionamento del Contratto, offra al Cliente la facoltà di acquistare gli Apparati) la mancata restituzione dell'Apparato nel termine sopra previsto sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto, fatti salvi i casi di mancata restituzione non imputabili al Cliente. Detto acquisto - che produrrà il trasferimento della proprietà dell'Apparato senza incorrere in alcuna penale - si perfezionerà con l'emissione della relativa Fattura di vendita da parte di Opiquad il cui importo dovrà essere corrisposto dal Cliente al momento della ricezione della Fattura stessa.

#### **9. Trasloco**

Il Contratto si riferisce esclusivamente alla fornitura dei Servizi presso la sede del Cliente come indicata al momento del



perfezionamento del Contratto e non si estende ad altre sedi in caso di trasloco.

Qualora il Cliente richieda il trasloco dei Servizi previsti presso un'altra sede, Opiquad si riserva di valutare la prosecuzione del Contratto, previa verifica tecnica della trasferibilità e dietro il pagamento dei relativi costi da parte del Cliente da determinarsi di volta in volta.

In ogni caso, il Cliente prende atto che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o del Contratto o la variazione del numero di telefono e che tale eventuale variazione verrà tempestivamente comunicata da Opiquad. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente.

#### **10. Manutenzione, riparazioni ed aggiornamenti**

La fornitura dei Servizi da parte di Opiquad potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 24 ore.

Opiquad potrà, in ogni caso, sospendere l'erogazione dei Servizi senza preavviso in caso di guasti alle reti di comunicazione o agli Apparati.

Opiquad si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il più breve tempo possibile e comunque in accordo agli SLA eventualmente applicabili.

Il Cliente prende atto ed acconsente che Opiquad possa effettuare degli aggiornamenti tecnologici (aggiornamenti software e/o modifica delle configurazioni) alla propria rete, anche in un'ottica di sviluppo dei Servizi, nonché sugli Apparati necessari per fruire dei Servizi.

#### **11. Pagamenti**

Qualora il corrispettivo del Servizio sia da corrispondersi periodicamente, attraverso canoni, il relativo importo dovrà essere corrisposto in via anticipata ed in unica soluzione, a decorrere dall'attivazione del Servizio, salvo diverso accordo.

Qualora il corrispettivo del Servizio sia una tantum, il relativo importo dovrà essere corrisposto al momento della ricezione della Fattura.

Qualora il corrispettivo del Servizio sia da corrispondersi a stato avanzamento lavori, i relativi importi dovranno essere corrisposti nei tempi pattuiti.

Qualora il corrispettivo del Servizio sia a tariffa oraria, o previa determinazione di un monte orario prestabilito, il relativo importo dovrà essere corrisposto al momento della ricezione della Fattura.

Gli importi indicati in Fattura dovranno essere corrisposti entro la data di scadenza ivi specificata. In caso di ritardato pagamento, ai sensi del Decreto Legislativo n. 192 del 9 Novembre 2012, il Cliente dovrà corrispondere a Opiquad, senza necessità di intimazione o formale messa in mora, gli interessi in ragione del tasso previsto dalla normativa vigente. Nell'ipotesi in cui il Cliente ritardi il pagamento del dovuto oltre il termine di 30 giorni Opiquad si riserva il diritto di sospendere, senza obbligo di preventiva comunicazione, il servizio e di dichiarare decaduto dal beneficio del termine il Cliente inadempiente. Nel caso in cui il compimento di un'opera od attività determini un incremento dell'impegno richiesto superiore al 15% del prezzo valore pattuito nel Contratto, ovvero qualora le richieste del Cliente risultino particolarmente onerose o gravose rispetto a quanto previsto in sede di precontrattuale Opiquad si riserva di applicare una maggiorazione proporzionata al maggior carico richiesto.

Tutti i pagamenti dovranno essere effettuati nei termini di volta in volta indicati e, in mancanza, entro e non oltre 30 giorni dalla data della relativa Fattura.

Tutti i pagamenti relativi a canoni periodici saranno addebitati con fatture mensili anticipate.

In caso di ritardato pagamento, anche se parziale, il Cliente sarà tenuto a corrispondere un importo forfettario di Euro 3,00 per spese di incasso per ogni pagamento tardivo e saranno dovuti anche gli interessi di mora pari al tasso fissato ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. n. 231/2002 e successive integrazioni o modificazioni, fermo restando il diritto di Opiquad di sospendere ogni propria prestazione, e/o risolvere anticipatamente il Contratto, fatte salve le ulteriori ragioni di credito anche per altri danni e spese. In caso di sospensione dei Servizi per mancato pagamento, Opiquad avrà la facoltà di continuare ad addebitare al Cliente gli importi previsti nel Contratto ed il Cliente sarà tenuto a corrispondere quanto dovuto per ripristinare l'uso dei Servizi.

In ogni caso il Cliente sin d'ora esonera da responsabilità, nei limiti massimi consentiti dalla legge applicabile, Opiquad e si impegna a tenere quest'ultima indenne e manlevata da qualsiasi richiesta danni e risarcimento che possa pervenire in seguito alla sospensione della fornitura dei Servizi richiesti causata dal mancato o parziale pagamento degli importi dovuti.

Qualora il Cliente abbia scelto come modalità di pagamento l'addebito su carta di credito, il Cliente autorizza Opiquad ad addebitare, in via continuativa e salvo buon fine, gli importi indicati in Fattura e si impegna altresì a comunicare immediatamente a Opiquad ogni variazione relativa alla carta di credito, quali numero, data di scadenza, istituto erogatore, ecc.

Qualora il Cliente abbia scelto come modalità di pagamento l'addebito diretto su conto corrente bancario/postale (SEPA DIRECT DEBT), il Cliente autorizza Opiquad ad addebitare, in via continuativa e salvo buon fine, gli importi indicati in Fattura e si impegna altresì a comunicare immediatamente a Opiquad ogni variazione relativa alle coordinate bancarie (IBAN) e/o all'estinzione del conto corrente bancario/postale.

Opiquad si riserva il diritto di recedere in ogni momento dal presente accordo a seguito di:

- intervenuti motivi di inibizione dell'utilizzo della carta di credito;
- impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario/ postale (RID) o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto;
- mancato pagamento anche di un solo canone o rata di pagamento;
- inosservanza, anche solo parziale, degli impegni di comunicazione previsti al precedente capoverso così come il ritardo nell'effettuazione delle comunicazioni stesse.

#### **12. Sospensione dei Servizi - Indennizzo in caso di errata sospensione**

In caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti per i Servizi erogati, ovvero, nel caso in cui il Cliente abbia delle esposizioni debitorie nei confronti di Opiquad anche per la fruizione di altri Servizi o per la conclusione di altri contratti, Opiquad potrà sospendere i Servizi stessi, previo invio al Cliente di una diffida ad adempiere entro e non oltre un termine non inferiore a 15 giorni. Trascorso il termine della diffida, Opiquad potrà sospendere e cessare, senza ulteriore avviso, i Servizi.

Opiquad riconosce al Cliente un indennizzo in caso di disservizio, così come indicato nella "Carta dei Servizi" pubblicata all'indirizzo [www.opiquad.it](http://www.opiquad.it), che verrà erogato mediante storno del relativo importo sulle successive fatture.

### 13. Solve et repete

Qualunque contestazione o reclamo non legittima il Cliente a sospendere o ritardare i pagamenti pattuiti. Il Cliente non potrà sollevare eccezioni o proporre azioni nei confronti di Opiquad, se non dopo aver saldato ogni eventuale pagamento in sospeso.

### 14. Penali

**Penali applicabili nel periodo che intercorre dal perfezionamento del Contratto alla consegna degli Apparati e/o alla fornitura dei Servizi**

Qualora nel periodo che intercorre dal perfezionamento del Contratto alla consegna degli Apparati e/o alla fornitura dei Servizi si verifichi una delle seguenti ipotesi:

(i) cancellazione, recesso, richiesta di modifica parziale o totale del Contratto in difformità alle previsioni contrattuali e legali e dovuti a fatto imputabile al Cliente, (ii) richiesta di differimento della consegna degli Apparati e/o della fornitura dei Servizi, nuova indicazione del luogo di consegna da parte del Cliente, Opiquad avrà diritto ad una penale commisurata in misura percentuale sull'ammontare dovuto dal Cliente, secondo quanto qui di seguito stabilito:

a) 5% del prezzo qualora l'evento di cui ai numeri (i) e (ii) venga comunicato da 31 a 60 giorni prima della data di consegna degli Apparati e/o della fornitura dei Servizi;

b) 15% del prezzo qualora l'evento di cui ai numeri (i) e (ii) venga comunicato da 16 a 30 giorni prima della data di consegna degli Apparati e/o della fornitura dei Servizi;

c) 25% del prezzo qualora l'evento di cui ai numeri (i) e (ii) venga comunicato da 7 a 15 giorni prima della data di consegna degli Apparati e/o della fornitura dei Servizi;

Tali somme dovranno essere corrisposte dal Cliente entro e non oltre 7 giorni dalla relativa richiesta da parte di Opiquad.

In ogni caso Opiquad si riserva di richiedere il risarcimento del maggior danno.

**Penali applicabili in caso di recesso esercitato dal Cliente successivamente all'inizio della prestazione da parte di Opiquad**

In caso di recesso senza giusta causa esercitato dal Cliente successivamente all'inizio della prestazione da parte di Opiquad il Cliente è tenuto a corrispondere a Opiquad, a titolo di penale, la somma corrispondente all'ammontare di tutti i canoni che sarebbero maturati fino alla scadenza del Contratto, e/o degli altri importi a qualunque titolo spettanti a Opiquad, fatto salvo il diritto di Opiquad all'eventuale risarcimento del maggior danno.

Inoltre, resteranno definitivamente acquisiti in capo a Opiquad tutti gli importi corrisposti dal Cliente, fermo restando che Opiquad potrà richiedere, a titolo di penale, il saldo immediato ed in unica soluzione di tutti gli importi a qualsivoglia dovuti sino alla scadenza del Contratto attualizzati al tasso ufficiale di sconto in vigore alla stipula del Contratto e fatta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

Resta inteso che eventuali tolleranze in relazione a singoli inadempimenti non impediranno a Opiquad di avvalersi della clausola presente clausola penale.

Resta comunque salva l'inapplicabilità delle disposizioni del presente articolo nel caso di Servizi voce e Servizi Accesso ad Internet sottoscritti dal Cliente qualificabile come consumatore.

### 15. Modifiche contrattuali

Opiquad si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le presenti Condizioni dandone preavviso scritto di almeno 30 giorni al Cliente il quale potrà recedere dal Contratto entro il termine perentorio di 30 giorni dal ricevimento delle nuove Condizioni.

CGC – Clienti Opiquad

Il Cliente accetta sin d'ora che una qualsiasi delle seguenti azioni od omissioni verrà considerata quale accettazione implicita delle nuove Condizioni:

1. sottoscrizione di un nuovo Contratto;

2. mancata disdetta del rinnovo di un Contratto prima della data di entrata in vigore delle modifiche.

Opiquad si riserva inoltre la facoltà di variare gli importi dei propri Apparati o Servizi dandone preventiva comunicazione al Cliente, il quale avrà 60 giorni di tempo per recedere dal Contratto dalla ricezione della suindicata comunicazione; decorso inutilmente tale termine la variazione di prezzo si intenderà accettata e ratificata.

### 16. Proprietà intellettuale

Opiquad si riserva tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi a qualsivoglia diritto di proprietà intellettuale contenuto o connesso agli Apparati, o derivante dai Servizi, inclusi tutti gli sviluppi degli stessi creati o forniti da Opiquad ai sensi delle presenti Condizioni. Nessuna disposizione delle presenti Condizioni potrà essere intesa nel senso di conferire al Cliente qualsivoglia diritto di proprietà su tali diritti di proprietà intellettuale.

Il Cliente non potrà:

a) rimuovere o modificare marchi o altri segni distintivi attinenti alla proprietà intellettuale di Opiquad;

b) mettere a disposizione dei terzi, in qualsiasi modalità, software o quanto materialmente risultante dall'esecuzione dei Servizi;

c) effettuare operazioni di ingegneria inversa (c.d. "reverse engineering"), salvo per garantire l'interoperabilità dei programmi nei limiti inderogabili di legge.

### 17. Uso dei Servizi o degli Apparati

Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare i Servizi o gli Apparati nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e del Contratto. Qualsiasi uso difforme configura inadempimento del Cliente.

Il Cliente non deve usufruire dei Servizi o degli Apparati in modo tale da causare danni a terzi, violazione di diritti di proprietà intellettuale di terzi, malfunzionamenti alla rete o violazione delle normative vigenti.

Il Cliente ha l'obbligo di attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso dei Servizi, astenendosi dal conseguire utilità ulteriori rispetto a quelle tipiche dei Servizi.

Il Cliente si obbliga ad utilizzare, in connessione ai Servizi e/o agli Apparati, eventuali dispositivi di cui lo stesso è proprietario, solo se conformi alla normativa e agli standard tecnici vigenti aventi i requisiti minimi eventualmente indicati da Opiquad ai fini della fruizione dei singoli Servizi.

Sarà responsabilità del Cliente assicurare l'interoperabilità tra i suoi apparati e l'interfaccia dell'infrastruttura di rete Opiquad. Il Cliente si obbliga a non intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, Servizi e/o agli Apparati.

Fatto salvo ogni altro rimedio di legge e ogni altra misura prevista dal presente Contratto, Opiquad si riserva la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura dei Servizi e di risolvere il Contratto qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nei commi precedenti, dando, se del caso, idonea comunicazione dell'illecito alle autorità competenti.

### 18. Limitazione di responsabilità

Fatte salve le ipotesi di dolo o colpa grave ai sensi dell'art. 1229 c.c., in nessun caso Opiquad sarà responsabile per danni diretti e/o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali a titolo esemplificativo e non esaustivo perdite economiche o finanziarie, di affari, di ricavi di utili o di avviamento commerciale comunque inerenti o connessi al funzionamento, sospensione o interruzione

Pagina 6 di 28

dei Servizi dovuti, a fatti non imputabili ad Opiquad, anche se relativi a sistemi e alle reti utilizzate direttamente da quest'ultima per fornire i Servizi nei seguenti casi:

- a) perdite o danneggiamento di dati;
- b) manomissione o interventi sui Servizi, e/o sugli Apparatati effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da Opiquad;
- c) disponibilità dei servizi e delle infrastrutture fornite da terzi;
- d) l'uso congiunto o associato degli Apparatati o dei Servizi con altri software, hardware o servizi non forniti da Opiquad o comunque in maniera difforme o in violazione delle indicazioni tecniche fornite da Opiquad;
- e) errata utilizzazione dei Servizi e/o degli Apparatati e da parte del Cliente;
- f) interruzione/sospensione della fornitura dei Servizi per manutenzione e/o per cause non imputabili a Opiquad;
- g) l'adeguamento da parte di Opiquad alle specifiche, alle direttive del Cliente, inclusa l'incorporazione di qualsivoglia software o altri materiali forniti o richiesti dal Cliente;
- h) perdite di profitto, di opportunità commerciali, di Fatturato, di avviamento o di previsti profitti;
- i) inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzioni incendi e infortunistica).

Il Cliente prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere da Opiquad a titolo di risarcimento, indennizzo, rimborso o ad altro titolo e, in ogni caso, i danni che Opiquad potrà essere chiamata a risarcire non potranno superare l'ammontare dei compensi effettivamente corrisposti dal Cliente oppure, in caso di canoni periodici, nell'importo corrispondente ad una annualità.

A meno che non sia diversamente specificato, il Cliente riconosce ed accetta che i Servizi non possono, per loro intrinseca natura e per l'elevato contenuto tecnologico, essere erogati garantendo la continuità e l'assenza di interruzioni o di guasti di natura tecnica e pertanto rinuncia a qualsivoglia relativa pretesa nei confronti di Opiquad.

### 19. Credenziali di Accesso

Il Cliente si impegna a modificare la password iniziale ricevuta da Opiquad per poter accedere a determinati Servizi divenendo l'unico soggetto responsabile della custodia e del corretto utilizzo delle proprie Credenziali di Accesso nonché di ogni danno o pregiudizio derivante dal non corretto utilizzo, smarrimento, sottrazione e/o compromissione della riservatezza delle stesse. Opiquad avrà facoltà di sospendere l'operatività delle Credenziali di Accesso in caso di uso improprio o non autorizzato delle stesse.

### 20. Utilizzo ad alto rischio

Il Cliente prende atto e riconosce che gli Apparatati ed i Servizi non sono realizzati, testati o destinati per un utilizzo collegato alla diagnosi e al trattamento degli esseri umani o ad ambienti pericolosi o altri ambienti a prova di sicurezza come operazioni nucleari, navigazione aerea, sistemi di controllo del traffico aereo, sistemi di salvataggio di vite umane o di supporto della vita umana o altri dispositivi medici o altri componenti critici in qualsiasi sistema di supporto della vita umana dalle cui mancate prestazioni ci si possano attendere ragionevolmente gravi lesioni ad esseri umani, danni ambientali o seri danni ai beni. Inoltre, il Cliente è tenuto ad adottare tutte le misure di cautela per la protezione contro i malfunzionamenti degli Apparatati e dei Servizi, inclusi la predisposizione di meccanismi di backup. Opiquad espressamente disconosce qualsivoglia garanzia implicita ed esplicita in relazione all'utilizzo rischioso degli Apparatati.

Nella misura massima consentita dalla legge, il Cliente terrà indenne e manlevata Opiquad da qualsivoglia danno, reclamo, perdita, azioni, inclusi processi, arbitrati o azioni amministrative e le relative spese (incluse quelle legali) derivanti da qualsivoglia utilizzo pericoloso da parte del Cliente degli Apparatati e dei Servizi, inclusi i reclami per responsabilità da prodotto, danni alla persona o danni alle cose, senza aver riguardo alla fondatezza, totale o parziale, del reclamo od alla dimostrazione della negligenza di Opiquad.

Il Cliente prende atto che lo stesso è il responsabile in ultima istanza della verifica e del controllo dell'affidabilità e dell'idoneità degli Apparatati e dei Servizi, a prescindere dalla circostanza che gli Apparatati siano incorporati o meno in un sistema o in un'applicazione.

### 21. Forza maggiore

In nessun caso Opiquad potrà essere considerata responsabile per ritardi, mancato funzionamento o interruzione dei Servizi in caso di: guerre, disordini, tumulti, calamità naturali, pandemie, interruzioni elettriche, di Internet o delle linee di Opiquad, restrizioni governative e/o provvedimenti dell'autorità giudiziaria relative, a titolo esemplificativo e non esaustivo, al ritardo nel rilascio o alla sospensione o alla revoca di permessi e/o autorizzazioni e/o licenze e in caso di qualunque altro evento si trovi al di fuori del ragionevole controllo di essa.

Entrambe le Parti compiranno ogni ragionevole sforzo per limitare gli effetti di un evento di forza maggiore. Qualora l'evento di forza maggiore perdurasse per più di 30 giorni, entrambe le Parti potranno recedere dal rapporto contrattuale risolvendo il Contratto per l'esecuzione dei Servizi non ancora erogati previa comunicazione scritta all'altra Parte. In ogni caso il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi per gli Apparatati già consegnati o per i Servizi già erogati da Opiquad.

### 22. Cessione del Contratto

Il Cliente non può, senza il preventivo consenso scritto di Opiquad, trasferire a terzi, in tutto o in parte, i rapporti contrattuali in essere con Opiquad ed ogni diritto e obbligo derivante dagli stessi. La mancanza di tale consenso comporterà l'inefficacia dell'eventuale cessione.

Nel caso in cui Opiquad conceda la facoltà di cessione del Contratto il perfezionamento della cessione è subordinato al pagamento a Opiquad di:

- tutti gli importi qualsivoglia titolo dovuti dal cedente al momento della cessione del Contratto;
- dell'indennità di subentro pari ad Euro 50,00 (a meno che non sia diversamente specificato).

Resta inteso che in caso di cessione del Contratto a terzi autorizzata da Opiquad il Cliente resterà comunque solidalmente responsabile nei confronti di Opiquad del tempestivo e integrale adempimento delle prestazioni a carico del cessionario.

Il Cliente autorizza Opiquad a cedere il Contratto a terzi, nonché a cedere a terzi in tutto o in parte gli eventuali crediti vantati nei confronti del Cliente.

### 23. Garanzie

#### Apparatati

La garanzia ha una durata di un anno dalla data di acquisto, a meno che non sia diversamente specificato.

Durante la garanzia, Opiquad provvede alla riparazione o sostituzione degli Apparatati senza addebito. Resta peraltro inteso che dalla garanzia sono esclusi eventuali Servizi forniti.

Se, durante il periodo di garanzia, un Apparato non funziona come garantito e Opiquad non dovesse riuscire a ripararlo Opiquad potrà provvedere alla sostituzione con un Apparato funzionalmente equivalente o superiore, a completa discrezione di Opiquad.

La suddetta garanzia è l'unica garanzia prestata e sostituisce tutte le altre garanzie di legge od altre garanzie o condizioni, ad eccezione di quelle del produttore dell'Apparato, espresse o implicite, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, garanzie o condizioni implicite di commerciabilità e di idoneità per uno scopo specifico, fatto salvo quanto stabilito da norme inderogabili di legge.

La garanzia è esclusa in caso di uso improprio dell'Apparato, tra cui rientra, a titolo esemplificativo e non esaustivo, danni accidentali, modifiche non autorizzate, ambiente fisico od operativo inadatto all'uso, interventi di manutenzione impropri eseguiti dal Cliente o da soggetti terzi, mancato funzionamento o danno causato da un prodotto per il quale Opiquad non è responsabile. La garanzia per l'Apparato decade automaticamente in caso di rimozione o modifica dello stesso o dei relativi numeri identificativi.

In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione ad Opiquad entro otto giorni dalla scoperta del difetto. L'assistenza tecnica sarà effettuata direttamente dai centri di assistenza tecnica autorizzati dal Opiquad, la quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire l'Apparato. Le spese di spedizione sono a carico del Cliente. Qualsiasi intervento operato direttamente dal Cliente o da terzi non autorizzati comporterà la decadenza dalla garanzia.

La garanzia è esclusa per: (a) parti consumabili, come le batterie o i rivestimenti protettivi, soggette a deteriorarsi nel tempo, salvo in caso di difetti relativi a materiali o fabbricazione; (b) danni estetici, ivi inclusi, in via esemplificativa, graffi, ammaccature e porte con parti in plastica rotte, salvo in caso di difetti relativi a materiali o fabbricazione; (c) danni accidentali o derivanti da uso improprio o non corretto, incendio, contatto con liquidi, terremoto o da altre cause esterne; (d) danni derivanti dall'utilizzo degli Apparati contrariamente a quanto indicato nei manuali utente, nelle specifiche tecniche e in altre linee guida pubblicate in merito agli stessi; (e) danni derivanti da interventi di assistenza tecnica (ivi inclusi upgrade ed espansioni) non eseguiti da rappresentanti di Opiquad né del produttore; (f) Apparati modificati per alterarne la funzionalità o le prestazioni senza previo consenso scritto da parte di Opiquad o del produttore; (g) difetti causati dalla normale usura o altri difetti dovuti alla normale obsolescenza degli Apparati; (h) Apparati il cui numero di serie è stato rimosso o reso illeggibile.

Nel caso in cui sia qualificabile come Consumatore, il Cliente ha diritto ad una garanzia legale di conformità di 24 mesi dalla data di consegna degli Apparati, a condizione che il difetto di conformità sia denunciato dal Cliente entro due mesi dalla scoperta del difetto. In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto alla sostituzione od alla riparazione gratuita dell'Apparato difettoso. Qualora la sostituzione o riparazione non fossero possibili, si applica quanto previsto dall'art. 130, comma 7, del Codice del Consumo. Le tempistiche di riparazione o sostituzione dell'Apparato possono variare in base alla natura del difetto e alla disponibilità delle parti di ricambio.

#### Software Opiquad

I Software Opiquad sono forniti così come sono nella loro versione di rilascio più recente disponibile al momento dell'installazione e la garanzia ha la durata di un anno, oppure due anni nel caso in

cui il Cliente sia qualificabile come Consumatore, decorrenti dalla data di attivazione del Software

La garanzia non si estende in alcun modo al software di terze parti.

Opiquad non garantisce che le funzioni contenute nel Software Opiquad soddisfino tutte le esigenze del Cliente o che le operazioni del Software Opiquad possano svolgersi senza interruzioni od errori o che tutti i difetti contenuti nel Software Opiquad possano essere prontamente corretti.

Il Cliente non ha l'obbligo di installare ogni aggiornamento del Software Opiquad rilasciato da Opiquad, tuttavia, in caso di mancato aggiornamento, Opiquad non garantirà l'eventuale funzionamento di tutte le funzioni.

La garanzia limitata specificata nel presente contratto esclude ogni ulteriore garanzia espressa od implicita.

Nei limiti massimi consentiti dalla legge, ad eccezione di quanto espressamente previsto nelle presenti Condizioni, Opiquad non fornisce alcuna altra garanzia, espressa o tacita, comprese, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, le garanzie implicite di commerciabilità ed idoneità ad usi specifici.

Opiquad non è in nessun caso responsabile per danni derivanti dall'uso del Software Opiquad, salvo per quanto previsto da disposizioni imperative.

La responsabilità di Opiquad riguarda soltanto la correzione di errori del Software Opiquad secondo quanto specificato nelle presenti Condizioni. È responsabilità del Cliente impiegare adeguate procedure di backup per proteggersi dalla perdita di dati, a meno che non sia diversamente pattuito per iscritto.

Ogni modifica ai Software Opiquad da chiunque effettuata, comporterà l'automatica decadenza di qualunque Garanzia, rendendo Opiquad estranea da qualsiasi responsabilità a qualunque titolo.

La Garanzia non comprende:

- i costi di spedizione dei supporti magnetici relativi alle modifiche ed eventuali tempi e costi per aggiornamenti ai programmi presso la sede del Cliente;
- l'assistenza tecnica sui Software Opiquad installati presso il Cliente e che non siano di proprietà di Opiquad;
- qualsiasi modifica e/o aggiornamento a programmi personalizzati, a meno che non sia espressamente previsto;
- il ripristino di archivi e/o programmi in seguito a danneggiamento dovuto a cause accidentali, calamità, malfunzionamento del computer, trasporto dei beni su cui il Software è installato e/o dei supporti magnetici, manomissioni di qualsiasi genere, negligenza e cattivo uso e tutto quanto non espressamente indicato nelle presenti Condizioni.

In ogni caso, la responsabilità di Opiquad per qualsiasi pretesa derivante da o relativa al presente Contratto non sarà superiore al canone annuale di Licenza d'uso corrisposto dal Cliente.

#### Software Non Opiquad

Il Software Non Opiquad è coperto unicamente dalla garanzia del produttore.

#### 24. Clausola risolutiva espressa

Ai sensi dell'art. 1456 c.c. Opiquad ha il diritto di risolvere anticipatamente il Contratto, nel caso in cui il Cliente si rendesse inadempiente anche parzialmente di uno dei seguenti obblighi contrattualmente assunti, essendo ognuno di essi considerato essenziale:

- mancato pagamento, dopo 30 giorni dalla scadenza, dei canoni periodici e/o degli altri importi a qualunque titolo spettanti a Opiquad;



b) diminuzione delle garanzie sulla base delle quali è stato stipulato il Contratto, anche per effetto del mutamento della situazione amministrativa, giuridica ed economico-patrimoniale del Cliente (a titolo di esempio, scioglimento della società o cessione d'azienda del Cliente, ecc.) nonché in caso di mancata, incompleta o non veritiera comunicazione di informazioni rilevanti ai fini del presente Contratto;

c) elevazione di protesti, esperimento di procedimenti esecutivi o cautelari, messa in liquidazione anche volontaria della società del Cliente o cessazione dell'attività del Cliente stesso, iscrizione di ipoteche giudiziarie e volontarie a carico dei beni del Cliente, revoca anche parziale degli affidamenti bancari, segnalazione in sofferenza nella Centrale dei Rischi di Banca d'Italia e/o in centrali rischi private, mancanza sopravvenuta - dichiarata ad insindacabile giudizio di Opiquad - dei requisiti di affidabilità sulla base dei quali Opiquad ha acconsentito alla stipulazione del Contratto;

d) contravvenzione al divieto di manomissione degli Apparati e/ Servizi ai sensi dell'art. 17 delle presenti Condizioni;

e) mancato rispetto delle norme a tutela della proprietà intellettuale ai sensi dell'art. 16 delle Condizioni;

f) utilizzo improprio dei Servizi ai sensi dell'art. 17 delle presenti Condizioni.

g) divieto di cessione Contratto ai sensi dell'art. 22 delle presenti Condizioni;

h) incompletezza delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura dei Servizi di cui, anche ai sensi degli artt. 31, 32, 38, 39, 42, 52, 62, 70, 72, 74, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87 delle Condizioni. In caso di risoluzione del Contratto il Cliente è tenuto:

i) alla restituzione, a proprie spese, degli Apparati detenuti in locazione o in comodato d'uso;

ii) a corrispondere a Opiquad, a titolo di penale, la somma corrispondente all'ammontare di tutti i canoni che sarebbero maturati fino alla scadenza del Contratto, e/o degli altri importi a qualunque titolo spettanti a Opiquad, fatto salvo il diritto di Opiquad all'eventuale risarcimento del maggior danno.

Inoltre, in caso di risoluzione del Contratto resteranno definitivamente acquisiti in capo a Opiquad tutti gli importi corrisposti dal Cliente, fermo restando che Opiquad potrà richiedere, a titolo di penale, il saldo immediato ed in unica soluzione di tutti gli importi a qualsivoglia dovuti sino alla scadenza del Contratto attualizzati al tasso ufficiale di sconto in vigore alla stipula del Contratto e fatto salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

Resta inteso che eventuali tolleranze in ordine a singoli inadempimenti non impediranno a Opiquad di avvalersi della presente clausola risolutiva.

Opiquad comunicherà al Cliente la propria intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva mediante lettera raccomandata inviata al domicilio del Cliente e/o con posta elettronica certificata agli indirizzi risultanti dal Contratto o risultanti dai pubblici registri.

## 25. Reclami

I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa.

L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, anche nell'ipotesi di frode accertata, Opiquad provvede alla restituzione degli

eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva Fattura.

Qualora il reclamo non venga accettato, e conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di ritardo pagamento calcolata a decorrere dalla data di scadenza indicata nella Fattura contestata. La somma contestata deve essere pagata entro la data comunicata da Opiquad tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione; quanto dovuto a titolo di indennità è addebitato su una successiva Fattura.

## 26. Procedura di Conciliazione

Il Cliente che intende agire in via giudiziaria nei confronti di Opiquad in relazione dei Servizi voce o i Servizi di Accesso ad Internet è tenuto a promuovere preventivamente il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi di quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni.

## 27. Legge applicabile e Foro competente

La legge applicabile al Contratto concluso con Opiquad è quella italiana.

Per qualunque controversia che dovesse sorgere in relazione alla interpretazione, validità o esecuzione del Contratto è competente, in via esclusiva, il Foro di Milano.

Nel caso in cui il Cliente sia qualificabile come Consumatore è altresì competente il Foro ove il Cliente risiede o ha il domicilio.

## 28. Indipendenza

Opiquad ed il Cliente si danno reciprocamente atto tra di loro non vi sono rapporti di dipendenza, joint venture o di agenzia. Ciascuna parte sarà responsabile dell'adempimento delle obbligazioni relative al trattamento retributivo, contributivo e previdenziale dei propri dipendenti inclusi gli oneri relativi.

I partner commerciali di Opiquad, ivi incluse società terze rispetto a Opiquad sono a tutti gli effetti soggetti indipendenti da Opiquad e in nessun modo potranno essere considerati collaboratori o agenti della stessa. Opiquad, pertanto, non sarà responsabile né vincolata a qualsiasi atto o fatto posto in essere da tali soggetti, a meno che questi ultimi (i) forniscano servizi in qualità di subfornitori di Opiquad in base ad un espresso incarico e (ii) nella misura e nei limiti in cui Opiquad sarebbe responsabile per l'operato dei propri dipendenti.

## 29. Elezione di domicilio

Opiquad, per ogni effetto, elegge domicilio presso la sede operativa in Merate (LC), Via Bergamo n. 60.

Il Cliente, per ogni effetto, elegge domicilio presso gli indirizzi indicati nel Contratto. Eventuali variazioni non avranno effetto nei confronti del Opiquad se non preventivamente notificate a mezzo posta elettronica certificata opiquad@pec.opiquad.it

## 30. Disposizioni varie

Le presenti Condizioni prevalgono sulle eventuali condizioni generali del Cliente e sono applicabili a tutti i rapporti contrattuali tra Opiquad ed il Cliente.

Il Contratto, come sopra definito, costituisce l'intero accordo tra le Parti e sostituisce e supera tutti i precedenti accordi, intese, scritti o orali, raggiunti tra le Parti.

Il Cliente riconosce di aver letto e compreso le presenti Condizioni e concorda di essere vincolato alle stesse. Ogni soggetto che

sottoscrive il Contratto dichiara e garantisce di aver il diritto e la capacità di rilasciare tutte le dichiarazioni ivi contenute.

Le presenti Condizioni non possono essere sostituite, superate o derogate con l'utilizzo di altri documenti a meno che non sia diversamente concordato per iscritto con Opiquad.

Il ritardato o mancato esercizio di un diritto di cui alle presenti Condizioni non potrà ridurre o comportare il successivo esercizio di tale diritto. Una rinuncia alle disposizioni delle presenti Condizioni potrà essere effettuata solo per iscritto e non costituirà una rinuncia o una modifica di altre disposizioni.

Nel caso in cui una singola disposizione o un singolo articolo sia o divenga illegale, illecito o ineseguibile, tali invalidità non si estenderanno agli altri termini delle presenti Condizioni.

### 31. Nomina a responsabile

Il Cliente prende atto ed accetta che la fornitura dei Servizi e/o degli Apparati può comportare la necessità, per Opiquad, di trattare dati in nome del Cliente (titolare del trattamento), ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione e libera circolazione di dati personali, fermo restando che il Cliente è l'unico soggetto a determinare le finalità del trattamento.

Conseguentemente, ai sensi dell'art. 28 del suddetto Regolamento, il Cliente nomina Opiquad quale responsabile per il trattamento dei dati, ritenendolo soggetto idoneo a prestare garanzie sufficienti per mettere in atto le misure tecniche e organizzative adeguate in modo che il trattamento, nell'ambito dei Servizi e/o degli Apparati forniti, sia conforme alla vigente disciplina in materia di trattamento dei dati personali e garantisca la tutela dei diritti degli interessati.

Il Cliente dichiara di conoscere ed accettare i dettagli del contenuto della predetta nomina, reperibili al link <https://www.opiquad.it/documenti/dpa-responsabile>, la cui durata è pari a quella del rapporto in essere tra il Cliente ed Opiquad.

## **B) CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DA RITENERSI APPLICABILI AI SINGOLI CONTRATTI SOTTOSCRITTI TRA OPIQUAD ED IL CLIENTE, IN AGGIUNTA ALLE CONDIZIONI GENERALI DI CUI ALLA LETTERA A)**

### SERVIZI VOCE E FAX

#### 32. Oggetto dei Servizi Voce

I Servizi Voce consentono al Cliente di effettuare e ricevere chiamate telefoniche in modalità VOIP ed usufruire di eventuali ulteriori Servizi aggiuntivi in base al Contratto sottoscritto.

Le specifiche tecniche e le caratteristiche dei Servizi e degli Apparati forniti da Opiquad sono indicate nell'Offerta o nella Proposta.

Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente dichiara altresì di aver letto e di accettare il contenuto della "Carta dei Servizi" pubblicata all'indirizzo [www.opiquad.it](http://www.opiquad.it)

Il Cliente può richiedere l'attivazione dei Servizi solo per proprie esigenze di comunicazione, nonché relativamente ad immobili di cui ha la legittima disponibilità, restando escluso qualsiasi altro utilizzo.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

CGC – Clienti Opiquad

#### 33. Attivazione del Servizio ed installazione Apparati

Il tempo massimo previsto per l'attivazione del Servizio è di 30 giorni decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto.

Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione del Servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui agli artt. 5 e 6 delle presenti Condizioni, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni.

Il Cliente riconosce ed accetta altresì che l'attivazione del Servizio è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di altri operatori e pertanto Opiquad non potrà essere chiamata a rispondere dell'eventuale mancata attivazione dei Servizi conseguente al rifiuto da parte di altri operatori del predetto ordine.

In caso di mancata attivazione dei Servizi a causa della mancata attivazione da parte degli altri operatori o comunque per motivi di carattere tecnico indipendenti da Opiquad il Contratto si risolverà di diritto senza alcuna responsabilità in capo ad Opiquad ed il Cliente si impegna a restituire a Opiquad gli eventuali Apparati ricevuti nello stato originario di conservazione entro e non oltre 30 giorni dalla comunicazione da parte di Opiquad di impossibilità di fornire il Servizio. In caso di mancata restituzione entro il termine sopra indicato si applicano gli artt. 8 e 14 delle presenti Condizioni. Nei casi in cui è previsto l'intervento tecnico Opiquad contatterà il Cliente ai recapiti dal medesimo forniti ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione dei Servizi. La tipologia di intervento sarà scelta dal tecnico, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice ed idonea alle esigenze del Cliente.

Opiquad si riserva di stimare un eventuale contributo economico aggiuntivo qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici, inclusi i casi in cui la sede Cliente sia ubicata in nuclei abitati o case sparse, ai sensi della delibera AGCOM 385/11/CONS. In tal caso il Cliente deve preventivamente approvare l'eventuale preventivo di spesa aggiuntiva e, in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo 1456 c.c..

#### 34. Traffico telefonico

Ove possibile, il Servizio potrà essere erogato nella modalità di CSP, attraverso l'instradamento automatico di tutte le chiamate effettuate dalla sede del Cliente o tramite il collegamento dati per la creazione di canali voce.

A tal fine, il Cliente delega Opiquad alla richiesta di attivazione del servizio di CP/CPS agli operatori terzi interessati.

#### 35. Elenco abbonati

Nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AGCOM 36/02/CONS ("Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale") e AGCOM 180/02/CONS ("Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: modalità attuative") Opiquad informerà il Cliente della facoltà ivi previste tra le quali la possibilità di decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, una volta che saranno operativi gli accordi con gli altri operatori, e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva.

Pagina 10 di 28

Poiché tale inserimento rimane a carico dell'operatore di competenza Opiquad non è responsabile per mancata o errata pubblicazione dei dati del Cliente, fermo restando che lo stesso potrà comunicare ad Opiquad eventuali discordanze con i dati pubblicati e quest'ultima provvederà a comunicarli all'operatore di competenza per le relative rettifiche.

### 36. Portabilità del numero

La predisposizione tecnica e i processi per la portabilità dei numeri telefonici e l'abilitazione degli stessi alla connessione con tecnologia VOIP è effettuata da altri operatori e, pertanto, non dipende in alcun modo dall'attività di Opiquad.

Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo ad Opiquad, contestualmente all'accettazione dell'Offerta, l'attivazione del servizio di Local Number Portability ("LNP"), che sarà prestato da Opiquad gratuitamente e compatibilmente con la verifica della fattibilità tecnica.

La LNP potrà essere attivata per le linee ADSLx, FTTx

Il Cliente prende atto che l'attivazione del LNP:

- nei casi previsti dalle delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e AGCOM 52/09/CONS, 1/10/CIR potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Trasferimento;
- è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica;
- è subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio. Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite Opiquad che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore predetto, idonea comunicazione.

### 37. Disabilitazione delle chiamate

Opiquad, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente.

In alternativa, sempre a richiesta del Cliente, Opiquad fornisce la prestazione del blocco selettivo delle chiamate che consente di abilitare e disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.

### 38. Consumi anomali

Nel caso in cui si verifichi traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente, Opiquad si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente e/o di inviare una Fattura anticipata previo avviso telefonico, in tutto o in parte i Servizi e/o ove tecnicamente possibile, l'accesso alle direttrici interessate dal traffico anomalo e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto.

In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato Fatturato da Opiquad ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da Opiquad, in relazione al pagamento dei Servizi.

### 39. Servizio Fax2Mail

CGC – Clienti Opiquad

Il Servizio consente al Cliente di inviare e ricevere fax tramite un account di posta elettronica, attraverso l'associazione di un indirizzo mail a una singola numerazione.

Per poter usufruire del Servizio è necessario che il Cliente sia dotato di una connessione ad Internet anche fornita da terzi ed un indirizzo di posta elettronica funzionante.

Il Cliente ha facoltà di consultare, mediante accesso nella propria area riservata sul sito Internet [www.opiquad.it](http://www.opiquad.it) i fax inviati e ricevuti.

Opiquad non è responsabile per mancati invii e/o ricezioni di documenti verso e/o da destinazioni che non appartengano alle numerazioni pubbliche geografiche e verso e/o da terminali e apparati Fax di terze parti.

Opiquad non è in alcun modo responsabile del contenuto illecito, illegittimo, mendace, impreciso dei fax e non risponde in alcun modo dei danni o del mancato guadagno causati al Cliente o a terzi anche a, ma non limitatamente a, mancato invio del fax e/o illeggibilità dello stesso. Il Cliente si impegna, altresì, a non utilizzare il Servizio per la trasmissione di materiale illecito, volgare, osceno, calunnioso, diffamatorio, offensivo della morale corrente, o, comunque, lesivo dei diritti altrui.

## ACCESSO AD INTERNET

### 40. Oggetto dei Servizi Accesso ad Internet

Oggetto del Servizio è l'accesso ad Internet con la tecnologia prescelta dal Cliente sulla base di quelle disponibili, tra ADSL, FTTx (fibra o fibra mista a rame), FWA o LTE nell'area geografica di pertinenza.

Le specifiche tecniche e le caratteristiche dei Servizi e degli Apparati forniti da Opiquad sono indicate nell'Offerta o nella Proposta.

Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente dichiara altresì di aver letto e di accettare il contenuto della "Carta dei Servizi" pubblicata all'indirizzo [www.opiquad.it](http://www.opiquad.it)

Il Cliente può richiedere l'attivazione dei Servizi solo per proprie esigenze di comunicazione, nonché relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso, restando escluso qualsiasi altro utilizzo.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

### 41. Incompatibilità in caso di tecnologia FWA o LTE

In caso di tecnologia FWA o LTE ed in assenza di linea telefonica via cavo:

- i Servizi non sono compatibili con impianti dotati di servizio di filodiffusione e con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi) e non è inoltre garantito il funzionamento di centralini e teleallarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica.

- l'attivazione dei Servizi determina la disattivazione automatica di eventuali numerazioni aggiuntive presenti, nonché l'impossibilità di fruire di eventuali servizi supplementari e di accessori attivi;

- il Cliente non potrà attivare nuovi servizi di fonia/dati tecnicamente incompatibili con il servizio fornito da Opiquad o da altro operatore di telecomunicazioni, se non previa cessazione del servizio medesimo.

### 42. Attivazione del Servizio ed installazione Apparati

Il Cliente accetta che Opiquad non può procedere all'attivazione dei Servizi qualora il Cliente abbia già attivi eventuali Servizi telefonici, forniti dalla stessa Opiquad o da altro operatore di telecomunicazioni, tecnicamente incompatibili con i Servizi forniti mediante tecnologia FTTx.

Il tempo massimo previsto per l'attivazione del Servizio è di 30 giorni decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto.

Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui agli artt. 5 e 6 delle presenti Condizioni, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni.

Nel caso in cui il Servizio sia erogato tramite rivendita di servizi di altri operatori, il Cliente riconosce ed accetta altresì che l'attivazione del Servizio è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di altri operatori e pertanto Opiquad non potrà essere chiamata a rispondere dell'eventuale mancata attivazione dei Servizi conseguente al rifiuto da parte di altri operatori del predetto ordine.

In caso di mancata attivazione dei Servizi a causa della mancata attivazione da parte di altri operatori o comunque per motivi di carattere tecnico indipendenti da Opiquad il Contratto si risolverà di diritto senza alcuna responsabilità in capo ad Opiquad ed il Cliente si impegna a restituire a Opiquad gli eventuali Apparatî ricevuti nello stato originario di conservazione entro e non oltre 30 giorni dalla comunicazione da parte di Opiquad di impossibilità di fornire il Servizio. In caso di mancata restituzione entro il termine sopra indicato si applicano gli artt. 8 e 14 delle presenti Condizioni. Nei casi in cui è previsto l'intervento tecnico Opiquad contatterà il Cliente ai recapiti dal medesimo forniti ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione dei Servizi. La tipologia di intervento sarà scelta dal tecnico, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice ed idonea alle esigenze del Cliente.

Opiquad si riserva di stimare un eventuale contributo economico aggiuntivo qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici, inclusi i casi in cui la sede Cliente sia ubicata in nuclei abitati o case sparse, ai sensi della delibera AGCOM 385/11/CONS. In tal caso il Cliente deve preventivamente approvare l'eventuale preventivo di spesa aggiuntiva e, in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo. 1456 c.c.

#### **43. Installazione e configurazione degli Apparatî**

Gli Apparatî sono individuati sulla base delle indicazioni del Cliente, il quale è responsabile della correttezza delle informazioni fornite.

A meno che non sia diversamente previsto, il Cliente è tenuto al pagamento del contributo di installazione indicato nel Contratto. fermo restando che eventuali attività preventive per l'installazione degli Apparatî, saranno a carico del Cliente.

Al termine della installazione e configurazione con esito positivo verrà redatto un verbale di accettazione che sarà firmato dal Cliente e dal tecnico collaudatore.

Il Cliente è responsabile della compatibilità dei propri dispositivi con i Servizi e/o gli Apparatî forniti da Opiquad.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

#### **44. Modem**

CGC – Clienti Opiquad

Per poter navigare su Internet il Cliente può utilizzare un Apparato (modem), fornito da Opiquad alle condizioni specificate nell'Offerta.

Il Cliente ha la possibilità di navigare in Internet anche con un modem diverso da quello fornito da Opiquad attraverso apparecchiatura terminale di proprietà del Cliente stesso. In tal caso Opiquad comunicherà, anche ai sensi dell'art. 3 c.3 della Delib. n. 348/18/CONS, la disponibilità delle informazioni e dei parametri tecnici necessari a garantire la corretta configurazione dei Servizi forniti ovvero di un protocollo standard per l'autoconfigurazione dello stesso, fermo restando che il Cliente accetta che la qualità e la velocità potrebbero essere diverse da quella attese e prospettate in sede di sottoscrizione del Contratto ed Opiquad non offre manutenzione e non risponde per eventuali disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento del modem scelto autonomamente da Cliente.

#### **45. Limitazioni**

Il Cliente prende atto che, qualora sull'impianto siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, POS, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del Servizio o di alcune opzioni o Servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, non costituendo obbligazione a carico di Opiquad la fornitura continua ed ininterrotta dei Servizi ad esso collegati.

#### **46. Qualità del Servizio**

Nelle Offerte, nelle Proposte, negli SLA applicabili sono riportate le informazioni sulle prestazioni fornite con i Servizi, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso, la velocità massima per la connessione ad Internet in download e in upload ed eventuali caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione degli stessi.

In particolare, le principali caratteristiche del Servizio, ai sensi dell'art. 4, comma 2 della Delib. n. 252/16/CSP, sono riportate nella documentazione fornita al Cliente in fase precontrattuale e di sottoscrizione e, comunque, disponibile nell'apposita pagina del sito web [www.opiquad.it](http://www.opiquad.it) per ciascuna opzione sottoscrivibile, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della Delib. n. 292/18/CONS e s.m.i., sono fornite, almeno le seguenti informazioni:

- le principali caratteristiche tecniche (architettura fisica, topologia, tecnologia);
- i valori di velocità minima e massima in upload e download;
- i valori di velocità media in upload e download;
- i valori relativi alla latenza;

nonché le ulteriori informazioni previste ai sensi dell'art. 8, comma 6, della Delib. n. 244/08/CSP. Dette informazioni, sono integrate, sul sito web [www.opiquad.it](http://www.opiquad.it) dai prospetti relativi agli indicatori di qualità previsti dalle Delib. n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP.

Resta inteso che la velocità massima di navigazione in Internet riportata nella documentazione deve intendersi quale velocità c.d. "di picco" in download/upload fermo restando che la velocità concreta del Servizio dipende da numerose variabili tecniche tra cui, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la distanza dalla centrale di attestazione, il livello di congestione della rete Internet, la disponibilità dei server che ne sono parte, la tipologia, e la contemporaneità di utilizzo dei dispositivi utilizzati dal Cliente per la fruizione dei Servizi nonché, in caso di tecnologia FWA o LTE, la congestione ed il traffico radiomobile nella specifica cella.

Le specifiche tecniche delle suddette tecnologie utilizzate sono pubblicate inoltre nella Carta Servizi di Opiquad consultabile dal Cliente all'indirizzo [www.opiquad.it](http://www.opiquad.it).

Pagina 12 di 28



Inoltre, al fine di garantire l'integrità della rete e il diritto per tutti i Clienti ad accedere ai Servizi di connettività Internet anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, Opiquad, nel rispetto del principio di parità di trattamento e quando necessario, si riserva la facoltà di introdurre meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili intervenendo sulle applicazioni che comportano un maggior consumo di capacità di rete (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: peer to peer, file sharing, file transfer, etc) in modo da limitare la banda dedicata a queste ultime ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sulla singola risorsa.

#### **47. Corretto utilizzo del Servizio di accesso ad Internet**

1. Il Cliente prende atto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati.

In ogni caso il materiale immesso dal Cliente sulla rete Internet non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È inoltre vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato.

Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui:

- a) accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione;
- b) intercettare informazioni/dati e traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione;
- c) falsificare la propria identità;
- d) avere accesso alle informazioni che riguardino altri Clienti al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti;
- e) attaccare, sovraccaricare o interferire con reti, sistemi ed host di altri Clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del Servizio mediante azioni di mail bombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking, cracking;
- f) tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di Clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP);
- g) introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, etc.) che compromettano il funzionamento della rete Internet violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei Clienti ad essa attestati.
- h) inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici...) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), che possano arrecare eventuali disservizi o danni.
- i) utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail.

In caso di violazione delle norme stabilite nelle presenti Condizioni Generali, Opiquad potrà risolvere il Contratto di fornitura del Servizio senza alcun preavviso e senza per questo essere tenuta ad alcun risarcimento e fatta salva ogni altra azione di rivalsa nei confronti dei responsabili di dette violazioni. Inoltre, laddove Opiquad dovesse venire a conoscenza di attività effettuate dal Cliente che possano essere in contrasto con quanto previsto dal presente articolo, potrà, a propria discrezione e senza preavviso, prendere ogni iniziativa ritenuta opportuna e/o necessaria, ivi

compreso i) sospendere e/o interrompere le trasmissioni e/o l'accesso a contenuti illeciti, inopportuni o contrari alle disposizioni del presente Contratto, ii) sospendere e/o cessare in qualsiasi momento la fornitura dei Servizi al Cliente che abbia posto in essere i comportamenti in violazione della normativa vigente e/o del Contratto, iii) impedire o porre fine alle violazioni secondo le modalità eventualmente impartite dalle Autorità competenti; fatto salvo ogni altro rimedio previsto dalla legge, ivi incluso il diritto di risolvere il presente Contratto ed il risarcimento dei danni subiti.

Il Cliente prende atto ed accetta l'esistenza del registro dei collegamenti (log) mantenuto da Opiquad. Il registro dei collegamenti potrà essere esibito solo a fronte di esplicito provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. Il Cliente prende atto infine che Opiquad, nel caso in cui dovesse venire a conoscenza di presunte attività illecite effettuate dal Cliente stesso, potrà inoltrare apposita segnalazione alle Autorità competenti e/o fornire, su richiesta di queste ultime, le informazioni in suo possesso che permettano l'identificazione del Cliente al fine di consentire alle suddette Autorità di individuare, prevenire e reprimere attività illecite. Il Cliente è inoltre tenuto a manlevare Opiquad e a mantenerla indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spesa, incluse le spese legali, derivanti da ogni violazione del presente articolo.

#### **SOFTWARE A LICENZA**

##### **SOFTWARE**

#### **48. Oggetto della Licenza d'uso**

I Software Opiquad sono di proprietà di Opiquad, sono tutelati dalla legge sul diritto di autore e vengono concessi in Licenza d'uso (non vengono venduti) al Cliente "così come sono" ("as is"). Con l'accettazione dell'Offerta e/o nel Singolo Contratto Opiquad concede al Cliente una Licenza d'uso non esclusiva del Software Opiquad e/o i Moduli dei Software Opiquad oggetto di Licenza d'uso, corredati di Chiave di Attivazione, per un numero determinato di utenze e per la versione esistente al momento della d'acquisto della Licenza d'Uso. Attivando il Software Opiquad, il Cliente dichiara espressamente di averlo precedentemente visionato, unitamente all'eventuale documentazione allegata, e di ritenerlo aderente alle proprie esigenze ed alle necessità commerciali, di conoscere ed accettare i requisiti hardware/software e di connettività Internet richiesti per l'operatività del Software Opiquad.

Salvo che non sia espressamente specificato, il Software Opiquad è fornito, senza documentazione tecnica, le procedure e gli algoritmi contenuti nei Software Opiquad o altro materiale di supporto tecnico da considerarsi quali informazioni riservate e di proprietà di Opiquad. In ogni caso la fornitura della versione di Software Opiquad in formato sorgente è espressamente esclusa. A meno che non sia espressamente previsto, ogni Licenza d'uso consente al Cliente di installare il Software Opiquad soltanto su un dispositivo, sia questo fisico o virtuale. Qualora il Cliente intenda utilizzare il Software Opiquad su più di un dispositivo, sia questo fisico o virtuale, dovrà acquistare un'ulteriore Licenza d'uso.

A meno che non sia espressamente previsto, il canone di Licenza d'uso non comprende eventuali servizi di predisposizione dell'ambiente operativo, personalizzazioni, collegamenti ad altre procedure, conversione e caricamento di dati.

Eventuale Software personalizzato realizzato da Opiquad su specifiche indicazioni del Cliente potrà essere concesso in licenza

a terzi da Opiquad senza preventivo consenso del Cliente e senza che perciò sia dovuto alcunché al Cliente, anche se realizzate su richiesta dello stesso.

Per i Software Non Opiquad si farà riferimento alle condizioni di licenza del produttore.

#### **49. Durata della Licenza d'uso e recesso**

Salvo diversi accordi, la Licenza d'uso si intende concessa al Cliente a tempo determinato decorrente dalla data di sottoscrizione della Licenza d'uso stessa e sino al termine indicato nella Proposta e/o nell'Offerta.

Alla risoluzione del presente Contratto per qualsivoglia ragione il Cliente deve interrompere qualsiasi uso del Software Opiquad e restituirlo a Opiquad non trattenendone alcuna copia. In nessun caso il Cliente può chiedere di essere risarcito od indennizzato per la risoluzione del presente Contratto.

#### **50. Aggiornamenti**

Qualora sul mercato si renda disponibile una nuova versione del sistema operativo e/o database, Opiquad si riserva il diritto di compilare il Software Opiquad per tale versione aggiornata, al fine di sfruttarne le possibilità tecniche. Qualora una nuova versione del Software Opiquad non fosse più utilizzabile con il sistema operativo e/o database posseduto dal Cliente, lo stesso è tenuto ad aggiornare, a proprie spese, il sistema operativo e/o database per poter utilizzare la nuova versione del Software Opiquad.

Opiquad si riserva il diritto, previa comunicazione inviata 30 giorni prima, di sospendere la compilazione o il supporto dei sistemi operativi e/o database che, a unico e insindacabile giudizio del Opiquad, vengano dalla stessa ritenuti non più strategici o utilizzabili.

Opiquad si riserva altresì la possibilità di variare in qualsiasi momento il sistema di attivazione e di protezione del Software Opiquad, anche mediante l'utilizzo di prodotti hardware o di controllo via Internet indipendenti dal Software Opiquad stesso.

#### **51. Uso del Software**

È fatto espresso divieto al Cliente di:

- copiare in tutto o in parte i Software Opiquad in qualsiasi modo e in qualsiasi forma;
- rimuovere o alterare alcun marchio, nome commerciale, numero di serie, indicazioni di copyright o altra notifica di riserva di diritti apposti o inseriti nel Software Opiquad e nel materiale a corredo;
- decodificare, decompilare, disassemblare, modificare, emulare il Software o i Servizi ad esso correlati nonché aggirare od eludere alcuna misura di protezione tecnologica presente nel Software o nei Servizi o ad esso correlati;
- incorporare Software Opiquad in tutto o in parte in altri programmi software diversi dai Software Opiquad senza il preventivo consenso scritto di Opiquad;
- effettuare copie dei Software Opiquad al di fuori di quelle autorizzate dal D. Lgs. 518/92 (copie di sicurezza o backup).
- fare o favorire usi impropri o non autorizzati dei Software Opiquad, in base alle norme di legge vigenti;
- pubblicare, duplicare, distribuire, noleggiare, concedere in locazione o in comodato il Software Opiquad;
- cedere la Licenza d'uso a terzi.

Nel caso di cessione a qualsiasi titolo del computer sul quale è installato il Software Opiquad, il Cliente ha l'obbligo di rimuovere preventivamente il Software Opiquad installato; in caso di variazione, anche parziale, della ragione sociale o della partita IVA del Cliente, Opiquad potrà concedere il cambio dell'intestazione al contratto di Licenza d'uso a fronte di: invio dell'apposita

documentazione richiesta dal Opiquad per la verifica dei requisiti, pagamento di un corrispettivo di volta in volta indicato dal Opiquad, sottoscrizione di un nuovo contratto di Licenza d'uso da parte del nuovo Cliente.

Il contratto di Licenza d'uso autorizza l'uso del Software Opiquad nella versione corrente disponibile al momento del perfezionamento del Contratto, e nelle versioni successive per le quali sia stato pagato il corrispettivo per l'aggiornamento annuale, per un numero totale di posti di lavoro pari a quello indicato alla voce "numero utenti" e risultante nella banca dati del Opiquad.

#### **52. Conservazione e backup dei dati**

Il Cliente è consapevole che Opiquad non conserva i dati informatici generati o archiviati tramite i Software Opiquad dal Cliente stesso, ma fornisce solo Software Opiquad atto ad elaborarli e conservarli. Conseguentemente il Cliente è tenuto ad effettuare le copie di sicurezza periodiche dei dati (backup).

Il Cliente riconosce ed accetta che i dati risiedono sul database del software applicativo, pertanto, qualora il Software Opiquad sia installato in modalità SaaS, la relativa disponibilità è legata alla possibilità di accesso del Cliente alle necessarie infrastrutture tramite autonomi accordi con i relativi fornitori. Opiquad non garantisce che i dati recuperati possano essere leggibili mediante software differenti da quelli del Opiquad, pertanto il Cliente prende atto ed accetta che Opiquad non potrà essere considerato responsabile per alcun danno, costo, onere e spesa il Cliente e/o terzi dovessero sopportare a seguito del backup dei dati in un formato non leggibile attraverso altri software diversi da quelli del Opiquad.

#### **SOFTWARE AS A SERVICE (SaaS)**

**(tra cui i Servizi, "bWireless", "DAD-Digital-Asset-Defender" "Email-Backup" e "Opivoice")**

#### **53. Oggetto del Contratto SaaS**

Con il Servizio SaaS, il Software Opiquad oppure Non Opiquad è reso disponibile attraverso l'accesso ad un sito Internet, senza essere installato localmente sul dispositivo del Cliente.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

**Per quanto concerne i Servizi, "bWireless", "DAD-Digital-Asset-Defender" "Email-Backup" e "Opivoice" si applicano anche le seguenti disposizioni.**

Il Cliente è l'unico amministratore del suo spazio di gestione e Opiquad non interviene in nessun caso nella gestione dei dati del Cliente e pertanto il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo dell'interfaccia di gestione messa a sua disposizione.

Opiquad è incaricata dell'amministrazione dell'infrastruttura (hardware, rete, Server Host, banda internet, Captive Portal) su cui è attiva l'interfaccia di gestione del Cliente.

Il Cliente agisce come entità indipendente e, conseguentemente, si assume qualunque rischio derivante dalla propria attività. Il Cliente è l'unico responsabile dei dati caricati nell'interfaccia di gestione messa a sua disposizione, così come del contenuto delle informazioni e dei dati trasmessi, diffusi o raccolti, del loro utilizzo e del loro aggiornamento.

Opiquad assicura soltanto l'accesso del Cliente al Servizio che gli permette di salvare e conservare i suoi dati e quelli dei suoi clienti. Il Cliente si dichiara edotto del divieto di utilizzare il Servizio in

violazione dei diritti di proprietà intellettuale di terzi o per effettuare spamming o invio di messaggi di posta elettronica non desiderati, fermo restando che, in caso di violazione, Opiquad si riserva il diritto di sospendere il Servizio senza preavviso e di rescindere immediatamente il Contratto, fatta salvo il risarcimento dei danni a favore di Opiquad

Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie a garantire l'amministrazione corretta dell'Interfaccia di gestione messa a disposizione da Opiquad, e ad effettuare un backup dei dati archiviati sulla suddetta Interfaccia. Il Cliente si impegna anche a prendere visione della documentazione tecnica messa a disposizione da Opiquad relativa al Servizio prescelto. Opiquad si riserva il diritto di modificare i sistemi operativi e le applicazioni preinstallate che mantengono l'interfaccia di gestione ed il Servizio prescelto, eseguendo tutti gli aggiornamenti che ritiene necessari. Qualora sia necessario aggiornare un sistema operativo o un'applicazione dell'interfaccia di gestione in uso da parte del Cliente, questo aggiornamento viene effettuato in accordo con lo stesso.

Le operazioni di eliminazione e reinstallazione di caselle e-mail da archiviare, spazi di archiviazione, accessi utenti, comportano la cancellazione automatica e irreversibile di tutti i dati e informazioni che vi sono salvati. Il Cliente è l'unico responsabile delle operazioni (come backup) prima di procedere alla suddetta eliminazione.

Opiquad si riserva, altresì, la possibilità di limitare o eliminare alcune funzionalità dell'interfaccia di gestione e/o del Servizio prescelto per garantire la sicurezza della propria Infrastruttura. In tali casi, Opiquad informerà preventivamente, nei limiti del possibile, il Cliente riguardo a eventuali limitazioni o blocchi.

Opiquad si riserva inoltre la possibilità di interrompere il Servizio del Cliente nel caso in cui quest'ultimo rappresenti un rischio comprovato per la stabilità e/o la sicurezza di sistemi, infrastrutture e ambienti di Opiquad.

I Servizi, e in particolare le tecnologie di "Cloud Computing" utilizzate da Opiquad per la gestione dell'interfaccia di gestione, non costituiscono una garanzia di continuità dei Servizi, né una garanzia di protezione e conservazione dei dati del Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile, dei propri dati, del relativo backup, della realizzazione e gestione di un piano di continuità e/o di ripresa dell'attività e, più in generale, di tutte le misure tecniche e organizzative volte a permettere al Cliente di proseguire la propria attività nell'ipotesi in cui si verifichi un malfunzionamento importante dei Servizi che potrebbe impattare la continuità della propria attività e la disponibilità e integrità dei propri contenuti e dati.

Opiquad fornisce altresì in via opzionale a pagamento la possibilità di archiviare le copie di backup, e/o spazi di archiviazione, su due data center (ubicati ad una distanza di 40 km tra loro) al fine di una più alta garanzia di recupero dei dati.

#### 54. Esclusioni

Il SaaS non include qualunque fornitura di Apparetti o Servizi non espressamente indicati. Sono inoltre espressamente escluse:

- modifiche e sviluppi sul Software e recupero del database del Cliente;
- collegamenti di nuovi Moduli oltre a quelli specificatamente previsti nell'Offerta e/o nel Contratto;
- interventi effettuati da Opiquad per attività di installazione, formazione, personalizzazione o assistenza tecnica.

#### 55. Installazione software complementari

All'attivazione del Servizio potrebbe essere necessario installare sui computer del Cliente alcuni software aggiuntivi (forniti da Opiquad) al fine di rendere possibile l'erogazione del Servizio. Il Cliente riconosce che in caso di mancata installazione di tali software il Servizio potrebbe non essere erogato o presentare problemi di funzionamento di cui Opiquad non sarà in nessun caso ritenuta responsabile, fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare in ogni caso il corrispettivo dovuto a Opiquad.

#### 56. Dati contenuti nel database

I dati contenuti nelle tabelle del database su cui è installato il SAAS, ad eccezione di eventuali banche dati fornite da Opiquad, sono di proprietà del Cliente e sono trattati esclusivamente dallo stesso.

#### 57. Garanzia e aggiornamenti (SaaS)

Opiquad garantisce il corretto funzionamento del Software Opiquad e si impegna a correggere eventuali anomalie riscontrate durante il normale esercizio del Software. A discrezione di Opiquad, il Software Opiquad sarà aggiornato sia per migliorarne l'efficienza sia per aggiungere nuove funzionalità. Qualsiasi funzionalità aggiuntiva richiesta dal Cliente sarà valutata da Opiquad che vaglierà, a proprio insindacabile giudizio, la fattibilità o meno di tale aggiornamento.

Qualora una nuova versione del Software Opiquad non fosse più utilizzabile con il sistema operativo e/o il database posseduto dal Cliente, lo stesso è tenuto ad aggiornare, a proprie spese, il sistema operativo e/o database per poter utilizzare la nuova versione del Software Opiquad. In caso di mancato aggiornamento, Opiquad non garantirà l'eventuale funzionamento di tutte le funzioni fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare l'integrale corrispettivo dovuto a Opiquad.

#### 58. Altre disposizioni

Per tutto quanto non disciplinato nella presente sezione si applicano anche le disposizioni relative al SOFTWARE A LICENZA nonché le disposizioni relative ai Servizi C.S.I. (CLOUD, SERVICES & INFRASTRUCTURES), in quanto compatibili.

### C.S.I. (CLOUD, SERVICES & INFRASTRUCTURES) (tra cui i Servizi, "IaaS" e "Cloud Backup")

#### SERVIZI CLOUD

#### 59. Oggetto del Servizio Cloud

Con il Servizio Cloud Opiquad fornisce al Cliente un **Virtual Private Server**, e/o un **Private Cloud** e/o un Servizio di **Virtual Housing**, e/o un Servizio di **Banda Internet**, e/o un Servizio **IaaS** e/o un Servizio **Cloud Backup**.

Opiquad garantisce al Cliente la fornitura e l'utilizzo del Servizio senza soluzione di continuità ad eccezione dei casi di forza maggiore come previsti nelle presenti Condizioni Generali di Contratto e di quanto previsto di seguito.

Opiquad si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e-mail con il preavviso di 24 ore indicando, ove possibile, i tempi di ripristino.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

Per quanto concerne il Servizio **IaaS** si applicano anche le seguenti disposizioni.

Opiquad si riserva la possibilità di filtrare i dati in transito attraverso alcune porte giudicate sensibili per il buon mantenimento dell'Infrastruttura. Il Cliente riconosce e accetta che vengano apportate limitazioni al flusso di dati sulle porte TCP (Transmission Control Protocol) / UDP (User Datagram Protocol) / ICMP (Internet Control Message Protocol).

Nel quadro del Servizio IaaS, il Cliente in qualunque momento ha la facoltà, di richiedere l'aumento o la riduzione del numero delle proprie istanze virtuali e il volume dei dati salvati nei propri spazi di storage, oltre che di modificare la/le istanza/e messe a sua disposizione per usufruire di una nuova configurazione. Tali modifiche avvengono in maniera asincrona in seguito a richiesta da parte del Cliente. Il Cliente invia la sua richiesta attraverso l'Interfaccia di richiesta.

Le operazioni di eliminazione e reinstallazione di istanze virtuali, spazi di archiviazione, e altri, comportano la cancellazione automatica e irreversibile di tutti i dati e informazioni che vi sono salvati. Allo stesso modo, le operazioni di eliminazione e di reinstallazione di istanze virtuali comportano la cancellazione automatica e irreversibile (a) dei sistemi operativi e delle applicazioni installati, e (b) di tutti i dati e informazioni salvati sugli spazi di storage locali e remoti associati alle istanze virtuali eliminate o reinstallate. Il Cliente è l'unico responsabile delle operazioni (come backup, trasferimenti, Snapshot, etc.) che ritiene necessario effettuare prima dell'eliminazione o della reinstallazione delle sue istanze virtuali e spazi di storage, per premunirsi contro la perdita delle sue informazioni, contenuti e dati.

Opiquad si riserva, altresì, la possibilità di limitare o eliminare alcune funzionalità dell'istanza virtuale per garantire la sicurezza della propria Infrastruttura. In tali casi, Opiquad informerà preventivamente, nei limiti del possibile, il Cliente riguardo a eventuali limitazioni o blocchi.

Opiquad si riserva inoltre la possibilità di interrompere il Servizio IaaS del Cliente nel caso in cui quest'ultimo rappresenti un rischio comprovato per la stabilità e/o la sicurezza di sistemi, infrastrutture e ambienti di Opiquad, dei Servizi e/o dei dati del Cliente.

Per quanto concerne il Servizio **Cloud Backup** si applicano anche le seguenti disposizioni.

Il Cliente è l'unico amministratore del suo spazio di archiviazione e del relativo utilizzo ed Opiquad non interviene in nessun caso nella gestione dello spazio del Cliente.

Opiquad è incaricata dell'amministrazione dell'Infrastruttura (hardware, rete, Server Host, dischi) su cui sono configurati gli spazi di archiviazione messi a disposizione del Cliente.

Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie a garantire un'amministrazione corretta delle risorse (spazi di archiviazione) messe a disposizione da Opiquad. Il Cliente si impegna anche a prendere visione della documentazione tecnica messa a disposizione da Opiquad relativa al Servizio Cloud Backup.

Opiquad si riserva il diritto di modificare i sistemi operativi e le applicazioni installate che mantengono l'interfaccia di gestione del Servizio, eseguendo tutti gli aggiornamenti che ritiene necessari.

In qualunque momento il Cliente ha la facoltà, di richiedere l'aumento o la riduzione del volume dei dati salvati sui suoi spazi di archiviazione. Queste modifiche avvengono in maniera asincrona in seguito a richiesta da parte del Cliente richiedibile mediante i contatti forniti da Opiquad (telefonici o caselle e-mail).

CGC – Clienti Opiquad

Il Cliente prende atto ed accetta che le operazioni di eliminazione e reinstallazione di spazi di archiviazione, e altri, comportano la cancellazione automatica e irreversibile di tutti i dati e informazioni che vi sono salvati. Il Cliente è l'unico responsabile delle operazioni (come backup, trasferimenti, etc.) che ritiene necessario effettuare prima dell'eliminazione o della reinstallazione degli spazi di storage, per premunirsi contro la perdita dei propri dati.

Opiquad si riserva inoltre la possibilità di interrompere il Servizio Cloud Backup del Cliente nel caso in cui quest'ultimo rappresenti un rischio comprovato per la stabilità e/o la sicurezza di sistemi, infrastrutture e ambienti di Opiquad, dei Servizi e/o dei dati del Cliente.

#### 60. Esonero di responsabilità

Opiquad, salvo che tale operazione non sia espressamente ricompresa e prevista dal Servizio acquistato non effettua nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente, per sé o per terzi o da questi ultimi se autorizzati dal Cliente, nell'infrastruttura virtuale ad eccezione del backup che la stessa Opiquad, per sua cautela, effettua periodicamente ai fini dell'eventuale ripristino del Servizio; ciò non solleva tuttavia il Cliente dall'effettuare il backup completo di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'infrastruttura virtuale e dal prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi. Opiquad in ogni caso non offre alcuna garanzia relativamente all'utilizzo del Servizio per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei suddetti dati e/o informazioni e/o contenuti, salva l'attivazione da parte del Cliente di specifico Servizio accessorio.

Il Cliente solleva sin d'ora Opiquad da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura quali, in via meramente esemplificativa e non esaustiva, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso immessi e/o trattati, interruzione totale o parziale del Servizio Cloud, danni conseguenti alla mancata visibilità dei contenuti precedentemente presenti sul Cloud.

Resta espressamente inteso che Opiquad non è tenuta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente mediante il Servizio di Cloud ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti ad ogni modo trattati dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori con il Servizio di Cloud; in ogni caso Opiquad è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo da remoto via Internet tramite le Credenziali di accesso al Servizio Cloud.

Opiquad non sarà considerata in nessun caso responsabile per l'uso fatto dell'infrastruttura virtuale in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici.

In ogni caso Opiquad risponderà esclusivamente nei limiti della somma spesa del Contratto negli ultimi 12 mesi dal Cliente.

Il Servizio di Cloud viene erogato fino alla scadenza del Contratto e, all'approssimarsi di tale data, Opiquad, a mero titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei confronti del Cliente, potrà inviare alle caselle di posta elettronica associate o create mediante il Servizio di Cloud avvisi di prossima scadenza.

#### 61. Responsabilità del Cliente

Pagina 16 di 28



Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione della/e infrastruttura/e virtuale/i ed in ogni caso riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti e la conseguente loro diffusione nella rete Internet attraverso la/e medesima/e infrastruttura/e sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità. Il Cliente, anche in nome e per conto di terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare il Servizio, si impegna ad utilizzare lo stesso esclusivamente per scopi leciti ed ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso.

Il Cliente è responsabile:

- della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti dallo stesso trattati nell'infrastruttura virtuale, della loro sicurezza e del loro salvataggio e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate;
- dei malfunzionamenti del Servizio per qualsiasi utilizzo non conforme alle indicazioni ricevute da Opiquad e, in ogni caso alle presenti Condizioni Generali di Contratto;
- dello smarrimento o della divulgazione delle Credenziali di Accesso.

Il Cliente è responsabile delle licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati nella infrastruttura virtuale e se ne assume i relativi costi.

Il Cliente è l'unico ed esclusivo responsabile di ogni altra operazione effettuata per sé o per i terzi, nell'utilizzazione, amministrazione e gestione delle diverse infrastrutture virtuali create ed allocate attraverso il Servizio, per l'effetto con riguardo a tali operazioni egli si impegna a:

- rispettare ovvero a far rispettare ai terzi la vigente normativa di volta in volta ad esse applicabile, compresa quella per la protezione dei dati personali;
- a manlevare e tenere indenne Opiquad da ogni e qualsiasi domanda o pretesa di risarcimento danni, diretta o indiretta, di qualsiasi natura e specie, da chiunque avanzata
- a mantenere indenne e manlevare Opiquad da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo del Servizio.

In ogni caso il Cliente sosterrà tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare Opiquad qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti. Per quanto concerne il Servizio **IaaS** si applicano anche le seguenti disposizioni.

Il Cliente è l'unico responsabile dei servizi e dei siti Internet caricati sulle istanze virtuali e sugli spazi di storage messi a sua disposizione, così come del contenuto delle informazioni trasmesse, diffuse o raccolte, del loro utilizzo e del loro aggiornamento e di tutti i file, con particolare riferimento ai file contenenti database di indirizzi.

Opiquad assicura soltanto l'accesso del Cliente al Servizio **IaaS** che gli permette di salvare e conservare i suoi dati e quelli dei relativi clienti.

Il Cliente si impegna ad adottare le misure tecniche necessarie alla conservazione dei log di connessione o qualsiasi dato che permetta l'identificazione di chiunque abbia contribuito alla creazione del contenuto totale o parziale dei servizi che il Cliente fornisce, in conformità alla legislazione in vigore, con particolare

riferimento alla conservazione e alla comunicazione dei dati che permettono di identificare qualunque individuo abbia contribuito alla creazione di un contenuto pubblicato online.

Il Cliente prende altresì atto che è vietato qualsiasi utilizzo improprio del Servizio volto a porre in essere qualsiasi operazione di intrusione o tentativo di intrusione utilizzando l'istanza virtuale (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scan delle porte, sniffing, spoofing, etc., così come qualunque attività o condotta scorretta come lo scambio di informazioni (Hitleap), Black Hat SEO (download, reupload di video sulle piattaforme di video online, etc.), mining di monete elettroniche, utilizzo di Bot per videogame, etc...)

Per mantenere il livello di sicurezza delle istanze virtuali del Cliente e dell'insieme dei server presenti sulla propria Infrastruttura, Opiquad si riserva il diritto di esigere l'aggiornamento del Sistema Operativo delle istanze virtuali e delle applicazioni preinstallate da Opiquad, per le quali sia stato rilevato un problema di sicurezza. Se l'aggiornamento del Sistema Operativo e delle suddette applicazioni non viene effettuato a seguito delle richieste di Opiquad, la stessa si riserva il diritto di interrompere la connessione delle istanze virtuali alla rete.

Allo stesso modo, nel caso in cui Opiquad rilevi che un'istanza virtuale, uno spazio di archiviazione o altro spazio di storage del Cliente presenti un problema di sicurezza, provvederà a inviare un messaggio di posta elettronica al Cliente, richiedendo una procedura di reinstallazione o di cancellazione necessaria a mantenere l'integrità dei Servizi e dell'Infrastruttura. Opiquad si riserva il diritto di interrompere la connessione alla rete delle istanze virtuali, spazi di archiviazione e degli altri spazi di storage in questione, in attesa della reinstallazione della sua istanza virtuale da parte del Cliente. Le modifiche che consistono nel backup e nel trasferimento dei dati del sistema impattato verso un nuovo sistema devono essere effettuate dal Cliente sotto la sua completa responsabilità prima di avviare la procedura di reinstallazione e/o di eliminazione.

Il Cliente prende atto e accetta che, per ragioni di sicurezza, alcune funzionalità e protocolli (come IRC o la condivisione di file peer to peer) possono essere soggetti a limitazioni a partire dal Servizio **IaaS**. Il Cliente prende atto e accetta, altresì, che sono vietati, nell'utilizzo del Servizio **IaaS**, i servizi di oscuramento (Proxy) e di cardsharing (CCCam o simili).

I Servizi, e in particolare le tecnologie di "Cloud Computing" utilizzate da Opiquad per la gestione delle istanze virtuali, degli spazi di archiviazione e degli altri spazi di storage del Cliente, non costituiscono una garanzia di continuità dei Servizi, né una garanzia di protezione e conservazione dei dati del Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile del backup dei suoi dati, della realizzazione e gestione di un piano di continuità e/o di ripresa dell'attività e, più in generale, di tutte le misure tecniche e organizzative volte a permettere allo stesso la prosecuzione della propria attività nell'ipotesi in cui si verifichi un malfunzionamento importante dei Servizi che potrebbe impattare la continuità della propria attività e la disponibilità e integrità dei propri contenuti e dati.

Opiquad fornisce altresì in via opzionale a pagamento la possibilità di archiviare le copie di backup, spazi di archiviazione e storage, su due data center (ubicati ad una distanza di 40 km tra loro) al fine di una più alta garanzia di recupero dei dati.

Opiquad si riserva la possibilità di effettuare controlli in relazione al rispetto delle disposizioni di legge relativamente all'utilizzo del Servizio **IaaS** da parte del Cliente e di sospendere il Servizio **IaaS** senza preavviso ove venga accertato il mancato ottemperamento alle disposizioni contrattuali e alle vigenti disposizioni di legge.

Per quanto concerne il Servizio **Cloud Backup** si applicano anche le seguenti disposizioni.

Il Cliente agisce come entità indipendente e, conseguentemente, si assume qualunque rischio derivante dalla propria attività. Il Cliente è l'unico responsabile dei dati caricati sugli spazi di archiviazione messi a sua disposizione, così come del contenuto delle informazioni trasmesse, diffuse o raccolte, del loro utilizzo e del loro aggiornamento e di tutti i file.

Opiquad assicura soltanto l'accesso del Cliente al Servizio Cloud Backup che consente al Cliente di salvare e conservare i suoi dati e quelli dei suoi clienti.

Il Cliente riconosce il divieto di utilizzare il Servizio Cloud Backup per mettere a disposizione di privati, utilizzando lo spazio di archiviazione, file ipertestuali che violino il diritto d'autore e/o i diritti di proprietà intellettuale, che abbiano l'obiettivo di permettere il download di grandi volumi di dati su piattaforme di hosting di file. In questo caso, Opiquad si riserva il diritto di sospendere il Servizio Cloud Backup senza preavviso e di rescindere immediatamente il Contratto, senza pregiudizio di diritto alle eventuali pretese risarcitorie di Opiquad.

Per mantenere il livello di sicurezza degli spazi di archiviazione del Cliente e dell'insieme dei server presenti sulla propria Infrastruttura, Opiquad si riserva il diritto di aggiornare il Sistema Operativo delle applicazioni preinstallate da Opiquad, per le quali sia stato rilevato un problema di sicurezza. Allo stesso modo, nel caso in cui Opiquad rilevi che uno spazio di archiviazione del Cliente presenti un problema di sicurezza, provvederà a inviare un messaggio di posta elettronica al Cliente, richiedendo una procedura di reinstallazione o di cancellazione necessaria a mantenere l'integrità dei Servizi e dell'Infrastruttura. Opiquad si riserva il diritto di interrompere la connessione agli spazi di archiviazione in questione in attesa della cancellazione dei dati segnalati da parte del Cliente. Le modifiche che consistono nel backup e nel trasferimento dei dati dello spazio presenti un problema di sicurezza verso un nuovo sistema devono essere effettuate dal Cliente sotto la sua completa responsabilità prima di avviare la procedura di eliminazione.

Opiquad fornisce altresì in via opzionale a pagamento la possibilità di archiviare le copie di backup, e/o spazi di archiviazione, su due data center (ubicati ad una distanza di 40 km tra loro) al fine di una più alta garanzia di recupero dei dati.

#### **62. Disabilitazione del rinnovo da parte di Opiquad**

Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che Opiquad potrà disabilitare il rinnovo automatico in qualsiasi momento, dandone preavviso al Cliente almeno 30 giorni prima.

Il Cliente prende atto ed accetta che al termine del Contratto a qualsiasi causa dovuto, le Parti saranno automaticamente libere dalle rispettive obbligazioni; il Cliente prende atto ed accetta che costituisce suo esclusivo onere procurarsi e mantenere una copia dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati mediante il/i Servizio/i, restando inteso che una volta terminato il Contratto o scaduto il Servizio tali dati e/o informazioni e/o contenuti potranno essere non più recuperabili. In ogni caso il Cliente solleva, ora per allora, Opiquad da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso mediante il/i Servizio/i.

Resta ad esclusivo carico del Cliente, l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati, previa riattivazione del Servizio di cui si tratta, se necessario concludendo un nuovo Contratto.

#### **DOMAIN NAME, HOSTING, POSTA ELETTRONICA E POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)**

#### **63. Oggetto dei Servizi di registrazione e/o trasferimento di nome da dominio, Hosting e Posta elettronica**

Con la sottoscrizione del relativo Contratto, Opiquad fornisce, alternativamente o cumulativamente uno o più dei seguenti Servizi:

- registrazione, trasferimento e/o mantenimento del nome a dominio;
- Hosting (come sopra definito);
- caselle di Posta Elettronica (comprensivo di spazio di archiviazione).

In relazione ai suddetti Servizi, il Cliente prende atto ed accetta che Opiquad non è tenuta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, e pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente, non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti ad ogni modo trattati dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo da remoto via Internet tramite le Credenziali di accesso.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

#### **64. Registrazione ed attivazione del nome a dominio**

Nel caso in cui il Cliente richieda la registrazione di un nome a dominio, Opiquad, previo accredito del relativo corrispettivo da parte del Cliente, invierà la relativa richiesta di assegnazione alla Registration Authority competente per l'estensione scelta, rispettando rigorosamente l'ordine cronologico delle richieste pervenute (secondo il principio "first come, first served").

Fermo quanto sopra, il Cliente prende atto ed accetta che:

a) il buon esito della richiesta di registrazione è subordinato alla sua accettazione da parte della Registration Authority; e b) nomi a dominio che al momento della richiesta risultano liberi e/o disponibili, potrebbero in realtà non esserlo in quanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono già in fase di registrazione da parte di terzi anche se ancora non risultano inseriti nei database della Registration Authority competente.

La comunicazione dell'accettazione da parte dell'Authority competente viene comunicata al Cliente mediante e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato al momento della richiesta.

#### **65. Trasferimento di nome a dominio**

In caso di trasferimento del nome a dominio, il Cliente è tenuto a fornire il codice di autorizzazione necessario per tale trasferimento a Opiquad, e prende atto che l'attività di trasferimento comporta una collaborazione tecnica da parte del precedente fornitore, sul quale Opiquad non ha alcuna responsabilità né possibilità di intervento".

Il Cliente solleva sin d'ora Opiquad da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura quali, in via meramente esemplificativa, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso immessi e/o trattati mediante i Servizi, interruzione totale o parziale del Servizio, danni conseguenti alla mancata visibilità dei contenuti precedentemente presenti sul nome a dominio stesso.

#### **66. Attivazione del Servizio di Hosting**

Il Servizio di Hosting è attivato nel rispetto dei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse hardware e, comunque, nel più breve tempo possibile. Resta inteso che i termini per l'attivazione del Servizio di Hosting, eventualmente prospettati, devono considerarsi meramente indicativi. Il Cliente è tenuto ad eseguire le eventuali prestazioni poste a suo carico ai fini dell'attivazione del Servizio di Hosting; eventuali ritardi dovuti all'inerzia del Cliente non saranno imputabili a Opiquad. In ogni caso, il Cliente sarà informato di eventuali ritardi nell'attivazione del Servizio di Hosting.

A meno che non sia diversamente pattuito, la pubblicazione del sito web nello spazio di Hosting rimane a carico del Cliente.

#### **67. Cessazione della registrazione del nome a dominio e/o del Servizio di Hosting**

Il Cliente prende atto ed accetta che costituisce suo esclusivo onere procurarsi e mantenere una copia dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati mediante il Servizio di Hosting, restando inteso che, a seguito della cessazione del Contratto, tali dati e/o informazioni e/o contenuti potranno essere non più recuperabili. In ogni caso il Cliente solleva sin d'ora Opiquad da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso mediante il Servizio di Hosting.

Nel caso in cui il nome a dominio, registrato e/o mantenuto presso la Registration Authority competente per il tramite dei Servizi erogati da Opiquad, sia trasferito presso altro provider prima della scadenza, il Contratto si intenderà cessato al termine della procedura di trasferimento, qualora questa si concluda in data antecedente a quella di scadenza; in caso contrario, esso cesserà alla data originariamente convenuta. Opiquad non risponde del fatto del terzo.

Resta esplicitamente escluso qualsiasi rimborso da parte di Opiquad nei confronti del Cliente per il periodo di tempo in cui non ha usufruito del Servizio. Tuttavia, nel caso in cui il Cliente sia qualificabile come Consumatore, in caso di disattivazione prima della naturale scadenza del Contratto, Opiquad provvederà al 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.

In difetto di rinnovo del Servizio alla scadenza e fino all'effettiva cancellazione del nome a dominio dal Registro dell'Authority competente, il Cliente autorizza espressamente Opiquad, ora per allora, a collegare detto nome a dominio ad una pagina web contenente messaggi pubblicitari rinunciando sin d'ora a richiedere qualunque compenso. In tale ipotesi i dati di registrazione presenti nel registro dell'Authority competente saranno mantenuti invariati.

#### **68. Sospensione della registrazione del nome a dominio e/o del Servizio di Hosting**

Opiquad, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riserva la facoltà di sospendere o interrompere il Servizio di Hosting, anche senza alcun preavviso nel caso in cui:

- a) il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto,
- b) il Cliente ometta di riscontrare, in tutto o in parte, le richieste di Opiquad e comunque il suo comportamento sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al

Contratto o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni;

c) vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio di Hosting sia utilizzato da terzi non autorizzati;

d) si verifichino circostanze che, ad insindacabile giudizio di Opiquad, impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose; in tal caso, il Servizio di Hosting sarà ripristinato quando Opiquad, a sua discrezione, abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;

e) il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa e comunque nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto il nome a dominio registrato, i suoi contenuti, le relative caselle di posta elettronica o atti e comportamenti posti in essere attraverso il medesimo, fermo restando che in tali ipotesi, Opiquad si riserva la facoltà di rinnovare, a propria discrezione ed a mero titolo di cortesia e quindi senza che così facendo assuma alcuna obbligazione nei confronti del Cliente o dei terzi interessati, la registrazione del nome a dominio presso l'Authority competente per una o più annualità mantenendo, tuttavia, in essere i provvedimenti precedentemente adottati. Il legittimo assegnatario del nome a dominio interessato dalla contestazione potrà ottenerne la disponibilità, previo pagamento in favore di Opiquad del prezzo del rinnovo o dei rinnovi da questa eseguiti nei termini di cui sopra.

f) sia richiesto dall'Autorità Giudiziaria;

g) ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;

h) il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, oppure che presentino delle disfunzioni che possano arrecare problemi di sicurezza e/o vulnerabilità del Servizio di Hosting, possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare il Servizio di Hosting e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose.

In qualsiasi caso di sospensione del Servizio di Hosting imputabile al Cliente resta impregiudicata l'eventuale azione di Opiquad per il risarcimento del danno.

Durante la sospensione del Servizio di Hosting, a qualsiasi causa dovuta, il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati mediante il Servizio di Hosting. Resta inteso che in tali casi, Opiquad non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione subiti e/o subendi dal Cliente e/o da terzi, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali a titolo esemplificativo e non esaustivo perdite economiche/finanziarie, di affari, di ricavi e di utili e/o di avviamento commerciale; il Cliente, pertanto, prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere da Opiquad a titolo di risarcimento, indennizzo, rimborso o ad altro titolo.

#### **69. Obblighi del Cliente in relazione al nome a dominio e/o del Servizio di Hosting**

Il Cliente è tenuto a controllare entro 4 (quattro) giorni dalla data di attivazione dei Servizi l'esattezza dei suoi dati presso il database dell'Authority competente per l'estensione scelta; nel caso in cui entro tale periodo il Cliente non sollevi alcuna eccezione in merito alla correttezza dei propri dati, questi saranno ritenuti corretti.

Resta salva, in ogni caso e in ogni momento, la facoltà dell'Authority competente di verificare la correttezza dei dati e recapiti indicati dal Cliente per la registrazione del nome a dominio e la legittimità delle richieste di variazione effettuate in merito allo

stesso anche richiedendone conferma direttamente al Cliente e/o ai soggetti interessati della variazione tramite e-mail e, in caso di mancata risposta entro il termine dalla medesima concesso, di sospendere il medesimo nome a dominio ovvero annullare la variazione effettuata in relazione allo stesso.

Il Cliente prende atto ed accetta che la registrazione di un nome a dominio comporta l'inserimento dei suoi dati personali all'interno di un registro pubblicamente accessibile conservato presso la Registration Authority competente per l'estensione scelta.

Il Cliente garantisce, con riferimento ai dati di terzi da egli stesso trattati di aver preventivamente fornito ad essi le informazioni di cui alla vigente normativa sulla protezione dei dati personali e di aver acquisito il loro consenso al trattamento. Resta comunque inteso che il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale titolare autonomo del trattamento ai fini della vigente disciplina sulla protezione dei dati personali e si assume tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse manlevando Opiquad da ogni contestazione, pretesa o richiesta avanzata da terzi in relazione a tali ipotesi di trattamento. In ogni caso il Cliente una volta avuto accesso al Servizio di Hosting è l'unico titolare, ai sensi della vigente normativa sulla protezione dei dati personali, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati mediante il Servizio di Hosting stesso.

Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione del Servizio di Hosting ed in ogni caso riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti dallo stesso posto in essere mediante il suddetto Servizio di Hosting e la conseguente loro diffusione nella rete Internet attraverso il Servizio di Hosting stesso sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità.

Il Cliente prende atto ed accetta che qualsiasi operazione effettuata tramite il Servizio di Hosting si presume effettuata dal Cliente stesso e che la conoscenza da parte di terzi delle Credenziali di accesso e/o degli ulteriori codici assegnati da Opiquad al Cliente, potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo del Servizio di Hosting nonché l'accesso alle informazioni e/o ai contenuti o dati trattati mediante esso. Il Cliente, pertanto, si impegna a conservare ed utilizzare le predette Credenziali e/ codici con la massima riservatezza e diligenza, a provvedere alla loro variazione periodica con una cadenza non superiore a 3 (tre) mesi, nonché ad informare tempestivamente Opiquad di qualsiasi loro uso non autorizzato o di qualsiasi altra riscontrata violazione della sicurezza.

Il Cliente prende atto ed accetta che l'assegnazione in suo favore di un nome a dominio non gli attribuisce alcun diritto all'utilizzo dello stesso nome e: a) 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;

b) si impegna ad utilizzare il Servizio di Hosting esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso. Il Cliente dichiara, altresì, di essere l'unico ed esclusivo amministratore del Servizio di Hosting e come tale dichiara di essere l'unico responsabile (i) a proprio rischio, della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli trattati mediante il Servizio di Hosting, della loro sicurezza e del loro salvataggio e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate; (ii) del contenuto delle informazioni,

dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili mediante il Servizio di Hosting e comunque, a qualsiasi titolo, trasmessi, diffusi o messi online dal Cliente; (iii) dello smarrimento o della divulgazione dei codici di utilizzo del Servizio di Hosting o degli ulteriori codici assegnatigli da Opiquad.

In ogni caso il Cliente si assume, in via esclusiva, ogni responsabilità che derivi dalla titolarità, dall'utilizzo, dalla gestione e dai contenuti del dominio e si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare Opiquad da ogni e qualsiasi richiesta e/o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo del Servizio di Hosting. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare Opiquad qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti.

## 70. Servizio di Posta Elettronica e Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)

### Servizio di Posta Elettronica

Per accedere alla casella di Posta Elettronica, il Cliente dovrà effettuare l'accesso utilizzando il sistema di webmail (accessibile al link [webmail.nomedominiocliente.estensionecliente](mailto:webmail.nomedominiocliente.estensionecliente)) oppure tramite il software di posta elettronica installato sui propri dispositivi.

A meno che non sia diversamente pattuito, il Servizio di Posta Elettronica non comprende l'assistenza per installazione sui dispositivi del Cliente.

Il Cliente prende altresì atto che determinati messaggi possono essere recapitati nella casella posta indesiderata e pertanto riconosce che è proprio esclusivo onere verificarne periodicamente il contenuto, fermo restando che Opiquad non sarà in nessun caso ritenuta responsabile per eventuali ritardi o mancata consegna di messaggi di posta elettronica.

Opiquad si impegna a porre in essere quanto nella propria disponibilità per garantire la funzionalità e la continuità del servizio di Posta Elettronica. Tuttavia, il Cliente prende atto che potrebbero verificarsi interruzioni del Servizio per far fronte ad interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria dei sistemi, interruzioni che comunque, per quanto possibile e salvo cause di forza maggiore, verranno comunicate in anticipo al Cliente. Il Cliente prende altresì atto che il servizio di Posta Elettronica è reso da Opiquad secondo la disponibilità e le condizioni di congestione della rete Internet e/o della rete telefonica. Il Cliente riconosce, pertanto, che la continuità dei Servizi e la qualità degli stessi non dipendono unicamente dai sistemi di Opiquad, ma anche dalle sopra richiamate condizioni tecniche.

In caso di sottoscrizione del Servizio di caselle di Posta Elettronica, in aggiunta alle disposizioni di cui all'articolo precedente, applicabili in quanto compatibili, il Cliente si impegna altresì a:

- a) manlevare e a tenere indenne Opiquad, da ogni responsabilità in merito ai contenuti dei messaggi e di tutte le informazioni pubblicate sulla rete Internet;
- b) utilizzare il Servizio di Posta Elettronica per i soli usi consentiti dalla legge con divieto, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, di inviare, trasmettere e/o condividere materiale:
  - che violi diritti di proprietà intellettuale di terzi;
  - a contenuto pedopornografico, pornografico o osceno e comunque contrario alla pubblica morale e l'ordine pubblico;
  - idoneo a violare o tentare di violare la riservatezza dei messaggi privati o finalizzato a danneggiare l'integrità delle risorse altrui o a provocare danno diretto o indiretto a chiunque;
  - idoneo ad effettuare spamming o azioni equivalenti;



c) esonerare Opiquad dal conservare le copie dei messaggi inviati o spediti e le relative ricevute;

d) manlevare Opiquad, da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni amministrative o giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali) scaturiti dall'uso illegale dei servizi da parte del Cliente medesimo;

e) conservare nella massima riservatezza ed a non trasferire a terzi le Credenziali di accesso al Servizio di Posta Elettronica.

In nessun caso il Opiquad potrà essere ritenuta responsabile per i danni diretti o indiretti:

a) cagionati a chiunque a seguito di pubblicazione non autorizzata, da parte di terzi o del Cliente, dei contenuti delle caselle di posta elettronica;

b) causati da un uso improprio del sistema o per mancato rispetto delle regole e degli obblighi descritti nelle presenti Condizioni;

c) provocati dalla mancata conservazione dei messaggi inviati e trasmessi attraverso il Servizio di Posta Elettronica, restando inteso che tale responsabilità viene assunta unicamente dal Cliente;

d) cagionati dal contenuto dei messaggi inviati e ricevuti attraverso il Servizio di Posta elettronica restando inteso che la responsabilità civile e penale dei contenuti inviati tramite Posta Elettronica sono e restano a carico del Cliente;

e) di qualsiasi tipo, da chiunque patiti derivanti da uno scorretto utilizzo delle Credenziali di accesso;

f) di qualsiasi natura ed entità patiti dal Cliente causati da manomissioni o interventi sul Servizio di Posta Elettronica o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente e/o da parte di terzi non autorizzati da Opiquad.

g) di qualsiasi natura da chiunque patiti derivanti dal mancato invio o dalla mancata consegna dei messaggi.

In ogni caso il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne sin d'ora Opiquad da ogni e qualsiasi pretesa avanzata da terzi per le ipotesi di danno sopra indicate.

#### **Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)**

Il Servizio di PEC viene erogato da InfoCert.

Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio Pec è soggetto sia alle presenti Condizioni Generali di Contratto, per quanto concerne il rapporto contrattuale con Opiquad, che alle anche condizioni generali di contratto di InfoCert per quanto concerne il rapporto con la stessa reperibili all'indirizzo [https://www.legalmail.it/intro/condizioni\\_generali\\_PEC\\_InfoCert.pdf](https://www.legalmail.it/intro/condizioni_generali_PEC_InfoCert.pdf).

A meno che non sia diversamente pattuito, il Servizio PEC non comprende l'assistenza per installazione sui dispositivi del Cliente. In caso di sottoscrizione del Servizio PEC, in aggiunta alle disposizioni di cui all'articolo precedente, applicabili in quanto compatibili, ed alle condizioni generali di contratto di InfoCert, il Cliente si impegna altresì a:

a) manlevare e a tenere indenne Opiquad, da ogni responsabilità in merito ai contenuti dei messaggi e di tutte le informazioni pubblicate sulla rete Internet;

b) utilizzare il Servizio PEC per i soli usi consentiti dalla legge con divieto, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, di inviare, trasmettere e/o condividere materiale:

- che violi diritti di proprietà intellettuale di terzi;
- a contenuto pedopornografico, pornografico o osceno e comunque contrario alla pubblica morale e l'ordine pubblico;
- idoneo a violare o tentare di violare la riservatezza dei messaggi privati o finalizzato a danneggiare l'integrità delle risorse altrui o a provocare danno diretto o indiretto a chiunque;
- idoneo ad effettuare spamming o azioni equivalenti;

c) esonerare Opiquad dal conservare le copie dei messaggi inviati o spediti e le relative ricevute;

d) manlevare Opiquad, da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni amministrative o giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali) scaturiti dall'uso illegale dei servizi da parte del Cliente medesimo;

e) conservare nella massima riservatezza ed a non trasferire a terzi le Credenziali di accesso al Servizio di PEC.

In nessun caso il Opiquad potrà essere ritenuta responsabile per i danni diretti o indiretti:

a) cagionati a chiunque a seguito di pubblicazione non autorizzata, da parte di terzi o del Cliente, dei contenuti delle caselle di Posta Elettronica Certificata;

b) causati da un uso improprio del sistema o per mancato rispetto delle regole e degli obblighi descritti nelle presenti Condizioni o delle condizioni generali di contratto di InfoCert;

c) provocati dalla mancata conservazione dei messaggi inviati e trasmessi attraverso il Servizio PEC, restando inteso che tale responsabilità viene assunta unicamente dal Cliente;

d) cagionati dal contenuto dei messaggi inviati e ricevuti attraverso il Servizio PEC restando inteso che la responsabilità civile e penale dei contenuti inviati tramite posta elettronica certificata sono e restano a carico del Cliente;

e) di qualsiasi tipo, da chiunque patiti derivanti da uno scorretto utilizzo delle Credenziali di accesso;

f) di qualsiasi natura ed entità patiti dal Cliente causati da manomissioni o interventi sul Servizio PEC o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente e/o da parte di terzi non autorizzati da Opiquad.

g) di qualsiasi natura da chiunque patiti derivanti dal mancato invio o dalla mancata consegna dei messaggi.

In ogni caso il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne sin d'ora Opiquad da ogni e qualsiasi pretesa avanzata da terzi per le ipotesi di danno sopra indicate.

#### **DISASTER RECOVERY**

##### **71. Oggetto del Servizio Disaster Recovery**

Con il Servizio Disaster Recovery, Opiquad fornisce, in relazione all'infrastruttura informatica del Cliente le seguenti attività:

- analisi iniziale dell'infrastruttura e delle politiche di gestione;
- predisposizione dell'infrastruttura secondaria;
- backup dei dati del cliente giornaliero con conservazione dei backup come convenuto nella Proposta o nell'Offerta;
- aggiornamenti del Software di gestione del Servizio;
- controllo periodico del backup ed attivazione di eventuali azioni correttive in caso di problemi;
- assistenza tecnica in caso di indisponibilità dell'infrastruttura primaria;
- test di ripristino dell'infrastruttura primaria con la cadenza convenuta nella Proposta o nell'Offerta.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

##### **72. Ripristino dell'infrastruttura del Cliente**

In caso di indisponibilità della struttura primaria del Cliente, Opiquad si impegna ad effettuare il relativo ripristino entro i tempi convenuti nella Proposta o nell'Offerta, fermo restando che il Cliente si impegna a cooperare con Opiquad per il rispetto dei tempi previsti.

L'infrastruttura sarà ripristinata utilizzando il backup più recente disponibile.

Si applicano, in quanto compatibili le disposizioni relative all'assistenza tecnica H24 di cui all'art. 81 delle presenti Condizioni.

## HOUSING

### 73. Oggetto del Servizio di Housing

Opiquad fornisce il Servizio di Housing comprende la fornitura dell'alimentazione elettrica, UPS, gruppo elettrogeno di emergenza, impianto di condizionamento dell'aria ridondato, rivelatore antifumo, antincendio e di presenza.

In relazione al suddetto Servizio, il Cliente prende atto ed accetta che Opiquad non è tenuta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, e pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente, non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti ad ogni modo trattati dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo da remoto via Internet tramite le Credenziali di accesso.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

### 74. Opzioni accessorie

Il Servizio di Housing può includere, in base alle opzioni prescelte dal Cliente:

- a) collegamento via fibra alla rete dei data center;
- b) monitoraggio degli apparati di rete a cui è collegato il Cliente tramite un sistema di controllo della raggiungibilità degli stessi secondo cicli di verifica periodici come convenuto nella Proposta o nell'Offerta;
- v) supporto tecnico limitato all'accensione e riavvio degli apparati del Cliente;
- d) supporto tecnico circoscritto all'installazione e la configurazione iniziale;
- e) firewall delle apparecchiature;
- f) gestione sistemistica comprensiva, sulla base delle opzioni prescelte dal Cliente;
- g) installazione del sistema operativo, secondo le specifiche previste nel Contratto e configurazione degli ulteriori ed eventuali dispositivi;
- h) aggiornamento periodico del sistema operativo; il Servizio di assistenza tecnica in base al livello scelto dal Cliente fra quelli indicati nell'art. 79 delle Condizioni;
- i) locazione degli Apparati.

### 75. Obblighi del Cliente

Il Cliente si obbliga a:

- a) fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite;
- b) comunicare tutte le variazioni ai dati precedentemente forniti necessari per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto; il Cliente è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa del non aggiornamento delle predette informazioni;

c) confermare, per iscritto, mediante invio agli indirizzi support-csi@opiquad.it e support-tlc@opiquad.it l'avvenuta attivazione dei Servizi entro 72 ore dalla comunicazione dell'attivazione proveniente da Opiquad, ovvero a comunicare l'eventuale malfunzionamento del servizio attivato. In difetto di riscontro da parte del Cliente, i Servizi si intenderanno regolarmente attivati, salvo prova contraria, a decorrere dalla comunicazione stessa;

d) utilizzare i Servizi in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in ambito nazionale e comunitario e nel rispetto dei diritti di terzi;

e) utilizzare dispositivi conformi alla normativa e agli standard tecnici vigenti aventi i requisiti minimi eventualmente indicati da Opiquad ai fini della fruizione dei singoli Servizi;

f) accettare che Opiquad potrà, altresì, interrompere la prestazione del servizio in presenza di motivati problemi di sicurezza e/o garanzia di riservatezza; pertanto, in caso di guasto e/o malfunzionamento che comporti pericolo per la rete e/o per le persone, Opiquad si riserva la facoltà di disconnettere immediatamente i server e/o le apparecchiature di rete utilizzate dal Cliente, dandone tempestivo e successivo avviso allo stesso;

g) consentire, ove si rendessero necessari interventi esterni di tipo tecnico o gli stessi siano richiesti appositamente dal Cliente, l'accesso a Opiquad - ovvero a soggetti da questa incaricati - ai propri siti, mettendo contestualmente a disposizione tutte le informazioni e attrezzature che risultino indispensabili al fine di consentire il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali e degli obblighi di legge;

h) effettuare periodicamente, a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando Opiquad da ogni responsabilità per eventuali perdite, salvo il caso in cui il servizio di backup dati sia incluso nei Servizi acquistati;

i) a fornire e tenere costantemente aggiornata nei confronti di Opiquad, l'elenco del suo personale abilitato all'accesso per manutenzione delle apparecchiature dei data center fermo restando che il Cliente è l'unico responsabile per i danni, anche a terzi, che dovessero originarsi dal comportamento doloso e/o colposo del personale indicato nel predetto elenco o dal mancato aggiornamento del predetto elenco.

### 76. Obblighi di Opiquad

Opiquad si impegna:

- a) a mantenere l'efficienza dei Servizi offerti senza soluzione di continuità, salvo guasti di particolare gravità e/o eventuali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che potranno comportare la sospensione temporanea del servizio, da concordare preventivamente con il Cliente; in tal caso, Opiquad avrà cura di ripristinare i servizi nel minor tempo possibile per ridurre al minimo il rischio di disagi di ogni genere;
- b) a provvedere al monitoraggio della raggiungibilità dell'interfaccia delle apparecchiature necessarie all'erogazione dei Servizi;
- c) a provvedere, ove necessario, a collegare le necessarie apparecchiature di rete alla rete dei data center sulla base delle opzioni disponibili scelte dal Cliente.
- d) a garantire la continuità dell'alimentazione elettrica, nonché la temperatura ambientale consona nei locali dei data center;

### 77. Accesso ai data center

Il Cliente accetta sin da ora che l'accesso ai data center per interventi di installazione e/o manutenzione dovrà essere concordato con Opiquad mediante messaggio di posta elettronica all'indirizzo support-csi@opiquad.it da inviarsi con un anticipo minimo di 12 ore, specificando l'attività che si intende eseguire, la

durata prevista ed il personale da autorizzare e che l'accesso sarà consentito soltanto al personale autorizzato e solo previo rilascio di specifica autorizzazione e con le modalità e tempi concordati Opiquad.

Le suddette richieste, salvo diverso accordo, saranno prese in carico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00 ed il sabato dalle 08.30 alle 12.30, e festivi esclusi, ottenendo risposta il giorno lavorativo seguente. Le richieste pervenute oltre l'orario indicato saranno prese in carico solo dal giorno lavorativo successivo e quindi la relativa autorizzazione potrà essere confermata solo il giorno lavorativo successivo alla presa in carico.

Il Cliente altresì accetta sin da ora che l'accesso ai data center è possibile esclusivamente dal lunedì al venerdì tra le 09:00 e le 18:00, festivi esclusi.

Eventuali richieste di accesso motivate da situazioni eccezionali e/o urgenti, saranno valutate a discrezione di Opiquad purché comunicate con un preavviso minimo di 4 (quattro) ore mediante messaggio di posta elettronica all'indirizzo support-csi@opiquad.it qualora l'accesso fosse consentito, lo stesso avverrà nei modi, termini e costi comunicati al Cliente.

#### 78. Cessazione del Servizio di Housing

A meno che non sia diversamente pattuito, il Cliente prende atto ed accetta che, alla data di scadenza dei Servizi, costituisce suo esclusivo onere procurarsi e mantenere una copia dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati mediante i Servizi, restando inteso che una volta terminato il Contratto i dati potranno essere non più recuperabili.

Nel caso in cui le apparecchiature siano state concesse in locazione al Cliente, i dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente nell'Infrastruttura saranno conservati per ulteriori trenta giorni esclusivamente a mero titolo di cortesia, senza che Opiquad ne assuma l'obbligo e quindi è esclusa qualsiasi sua responsabilità in caso di loro perdita o danneggiamento totale o parziale. Trascorso tale ulteriore periodo, in difetto di rinnovo, dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente sull'Infrastruttura saranno definitivamente cancellati e non più recuperabili. Nell'ipotesi di successiva riattivazione dei Servizi, previa conclusione di un nuovo Contratto, sarà ad esclusivo carico del Cliente l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo precedentemente immessi e/o trattati nell'Infrastruttura.

Nel caso in cui le apparecchiature siano di proprietà del Cliente, questi, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di cessazione del Contratto, sarà tenuto, con preavviso minimo di 48 ore, a ritirarle personalmente ovvero ad indicare ad Opiquad, con le modalità dalla medesima stabilite, un indirizzo valido e corretto dove farle recapitare a spese e ad esclusivo carico del Cliente; in tal caso il Cliente medesimo solleva Opiquad, ora per allora, da ogni e qualsiasi responsabilità in merito a danneggiamenti parziali o totali, smarrimento, furto e/o perdita di dati e/o contenuti che dovessero verificarsi sulle apparecchiature in parola. Il Cliente prende atto ed accetta che, trascorsi 6 mesi dalla data di scadenza del Contratto senza che le apparecchiature siano state ritirate, le stesse dovranno intendersi definitivamente abbandonate con ogni conseguenza di legge ed Opiquad non potrà essere più ritenuta responsabile delle medesime ed avrà la facoltà di procedere al loro smaltimento od alla soluzione ritenuta più opportuna. Il Cliente manleva ora per allora Opiquad da qualsiasi responsabilità in merito alle predette apparecchiature ed alla cancellazione o perdita dei dati ivi contenuti in conseguenza del mancato ritiro delle medesime entro il termine sopra indicato. In ogni caso, Opiquad si riserva il diritto di richiedere al Cliente i

costi di custodia e/o smaltimento delle apparecchiature non ritirate.

#### ASSISTENZA TECNICA E CONSULENZA

(tra cui i Servizi "Promocare Sito Web", "Consulenza Web", "Consulenza Digital Marketing" e "Social Content Management")

#### 79. Modalità di erogazione del Servizio di assistenza tecnica o consulenza

Opiquad fornisce al Cliente il Servizio di assistenza tecnica o consulenza, con diverse modalità, tra le quali:

##### a) Servizio di assistenza tecnica o consulenza mediante acquisto di Pacchetti ore prepagate

Il Cliente ha la facoltà di acquistare preventivamente un numero di ore di assistenza tecnica o consulenza da utilizzare entro un anno dalla data di acquisto.

Il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso nell'ipotesi di mancato utilizzo del monte ore acquistato entro il periodo di validità.

Opiquad manterrà aggiornato il conteggio delle ore consumate dal Cliente e, previa richiesta scritta di quest'ultimo, fornirà informazioni relative al numero di ore utilizzate ed a quelle residue.

##### b) Servizio di assistenza tecnica o consulenza a canone

Il Cliente ha la facoltà di sottoscrivere un abbonamento per la fruizione del Servizio di assistenza tecnica o consulenza il cui pagamento viene corrisposto tramite canoni mensili.

##### c) Servizio di assistenza tecnica o consulenza a consuntivo

Per l'assistenza tecnica o consulenza fornita in caso di mancata scelta tra suddette opzioni nonché per tutti gli interventi di assistenza tecnica o consulenza non rientranti nelle medesime opzioni, Opiquad addebiterà al Cliente l'importo orario stabilito nel Contratto.

#### 80. Costi relativi al Servizio di assistenza tecnica o consulenza

Salvo che sia diversamente specificato, oltre al Servizio di assistenza tecnica o consulenza erogato in ciascuna delle suddette modalità - a), o b) - al Cliente verranno addebitati: i costi per eventuali parti di ricambio, eventuali Servizi aggiuntivi richiesti, oneri accessori, costo del diritto fisso di chiamata per ciascun intervento effettuato, costo minimo dell'intervento, spese sostenute dal personale tecnico di Opiquad per i tempi di trasferimento e, in caso di trasferte superiori ad un giorno, vitto ed alloggio.

Per la quantificazione e addebito del tempo impiegato per l'assistenza tecnica o consulenza farà fede il rapporto d'intervento redatto dal tecnico oppure dal consulente, riportando tempi, prestazioni e riscontri effettuati e sarà ritenuto dalle Parti quale documento attestante le operazioni svolte ed il tempo impiegato. Il calcolo del tempo sarà arrotondato alla mezz'ora successiva e, in ogni caso, prevede una durata minima di 1 ora il cui importo sarà addebitato al Cliente indipendentemente dalla durata effettiva dell'intervento.

A meno che non sia contrattualmente previsto il supporto H24, eventuale assistenza tecnica straordinaria potrà essere prestata al di fuori degli orari di lavoro con una maggiorazione pari al 50% del normale prezzo di listino oppure, in mancanza, al doppio del costo orario del personale tecnico. In ogni caso il giudizio sulla straordinarietà dell'intervento rimane in capo alla valutazione discrezionale di Opiquad.

### **81. Modalità attivazione ed erogazione del Servizio di assistenza tecnica**

Il Cliente potrà attivare il Servizio di assistenza tecnica telefonando al n. +39 039.9399920, oppure inviando una e-mail agli indirizzi support-csi@opiquad.it o support-tlc@opiquad.it, specificando nell'oggetto la ragione sociale e il problema riscontrato.

Le segnalazioni non pervenute attraverso una delle suddette modalità non saranno prese in carico da Opiquad.

Ove possibile l'assistenza tecnica potrà essere erogata telefonicamente o tramite sistema di assistenza tecnica remota.

In caso contrario sarà inviato un tecnico presso l'indirizzo del Cliente comunicato alla stipula del Contratto. Il Cliente garantirà ai tecnici incaricati da Opiquad l'accesso e solo ad essi sarà consentito effettuare le riparazioni richieste.

Qualora l'intervento non si rivelasse risolutivo, il personale tecnico di Opiquad, su incarico del Cliente, provvederà al trasporto degli Appareti presso i laboratori di Opiquad ove gli stessi saranno sottoposti ad una diagnosi per poter accertare la causa del malfunzionamento.

A meno che non sia diversamente pattuito per iscritto o l'Apparato non sia in garanzia, ogni eventuale onere e costo di trasporto rimarrà in capo al Cliente e Opiquad non sarà ritenuta in alcun modo responsabile nel caso di malfunzionamenti che possano causare la perdita di dati del Cliente.

La presa in carico del lavoro avviene entro 2 ore lavorative nel caso in cui il Cliente abbia scelto per le opzioni a) o b) di cui all'art. 79. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per l'opzione c) di cui all'art. 79 ovvero non abbia effettuato alcuna scelta, la presa in carico del lavoro avviene appena possibile.

In base al tempo necessario alla risoluzione del problema, l'intervento si considererà chiuso solo nel momento in cui venga rilasciato il rapporto di intervento, indipendentemente dalle modalità con le quali l'assistenza tecnica è prestata ("on site", presso i laboratori di Opiquad o in teleassistenza tecnica).

L'assistenza tecnica è erogata nei seguenti giorni ed orari: dal lunedì al sabato (esclusi festivi) dalle 8.30 alle 18.30.

Nel caso in cui sia contrattualmente previsto il supporto H24, l'assistenza tecnica è erogata costantemente (24 ore su 24, 7 giorni su 7, per 365 giorni all'anno) attraverso un numero telefono dedicato +39 039.9399920.

Ai fini dell'erogazione del Servizio di assistenza tecnica, Opiquad potrà avvalersi di qualificate società, fermo restando la sola e piena responsabilità di Opiquad nei confronti del Cliente per una corretta e puntuale esecuzione del Servizio di assistenza tecnica. Opiquad erogherà il Servizio di assistenza tecnica solo ed esclusivamente sugli Appareti e su Software Opiquad.

Qualora, ai fini della corretta esecuzione del Servizio di assistenza tecnica sia necessaria la fornitura di parti ricambi e/o materiale di consumo, Opiquad formulerà un preventivo al Cliente e la pratica verrà evasa solo ed esclusivamente dopo l'accettazione del Cliente del preventivo proposto.

Rimarrà in ogni caso in capo al Cliente l'onere di effettuare copie di sicurezza dei dati stessi (backup).

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

### **WEB & ADVERTISING**

### **82. Ideazione e sviluppo del sito web**

**(tra cui i Servizi "Realizzazione Sito Web", "Realizzazione Software", "Sito Web Multipage Branded", "Sito Web Multipage Professional", "Sito Web One Page Standard", "Sito Web One Page Branded" e "Studio Grafico Web")**

Con il Servizio di ideazione e sviluppo del sito web Opiquad fornisce la consulenza e la realizzazione del sito web del Cliente comprensivi, a meno che non sia diversamente pattuito, delle seguenti prestazioni:

- a) individuazione dei requisiti tecnici;
- b) definizione del layout grafico;
- c) sviluppo e configurazione della piattaforma e del database;
- d) pubblicazione del sito online.

L'individuazione dei requisiti di cui alla lettera a) viene determinata dal Cliente contestualmente alla sottoscrizione del Contratto.

Le prestazioni di cui alle lettere b), c) e d) saranno oggetto di approvazione da parte del Cliente durante lo stato di avanzamento dei lavori.

Eventuali modifiche potranno essere apportate, senza aumenti di costi per il Cliente, entro 10 giorni dal ricevimento della versione di prova e, in ogni caso, soltanto prima che la prestazione successiva sia iniziata e purché non comportino costi aggiuntivi a insindacabile giudizio di Opiquad. Eventuali richieste di modifiche successive all'inizio della fase seguente potranno essere addebitate al Cliente nella misura non inferiore al 30 % del prezzo dell'intero Contratto e ferma restando, in capo ad Opiquad, la facoltà di recesso dal Servizio nel caso in cui la stessa ritenga, a proprio insindacabile giudizio, che le modifiche richieste dal Cliente siano tali da non poter essere ricomprese nel costo pattuito.

In nessun caso Opiquad potrà essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi nell'esecuzione delle suddette prestazioni qualora il Cliente:

- non fornisca tempestivamente i testi e/o le immagini da inserire nel sito web (qualora ciò sia previsto dal Contratto);
- non approvi tempestivamente le prestazioni di cui alle lettere b), c) e d) e/o non comunichi tempestivamente eventuali richieste di modifiche.

In caso di ritardo non imputabile a Opiquad per una delle ragioni di cui al comma precedente il Cliente è comunque obbligato a corrispondere il compenso pattuito a Opiquad entro 90 giorni dalla richiesta.

A meno che non sia diversamente pattuito, Opiquad non fornirà privacy policy, cookie policy, condizioni generali, ed altri contenuti di natura legale.

A meno che non sia diversamente pattuito, Opiquad si impegna ad implementare le modifiche richieste e risolvere le problematiche segnalate dal Cliente entro 30 giorni dalla relativa richiesta da parte del Cliente, fermo restando che, oltre il suddetto termine, Opiquad non sarà più soggetta ad alcun obbligo.

Le parti convengono che la proprietà intellettuale del sito web verrà trasferita al Cliente al termine dei lavori di realizzazione dello stesso e previo pagamento dell'intero corrispettivo pattuito. Conseguentemente Opiquad consegnerà al Cliente il codice sorgente del sito, fermo restando che Opiquad potrà utilizzare tutta la documentazione tecnica, compresa quella preparatoria per la progettazione, anche per progetti di terzi.

Le Parti si autorizzano reciprocamente a riprodurre e utilizzare il proprio nome/denominazione, il proprio marchio, logo o altro segno distintivo, per finalità di promozione a terzi dei servizi erogati da Opiquad. L'utilizzo potrà avvenire mediante la divulgazione di comunicati stampa, di materiale informativo o



promozionale, su carta, giornali, riviste, manifesti, cartelloni, volantini, cataloghi, dépliant, brochure, nonché tramite strumenti di promozione/comunicazione online, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, siti web e social network.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

### 83. SEO

(tra cui i Servizi "SEO Professional", "SEO Advanced", "SEO Premium", "SEO Local" e "Link Building")

Il Servizio di SEO può essere richiesto sia in abbinamento al Servizio SEM che come prestazione autonoma.

Il Servizio può ricomprendere, fatta salva la più completa discrezionalità di Opiquad nella scelta delle modalità di esecuzione più opportune, l'espletamento di una o più delle seguenti attività:

- individuazione del settore di riferimento in cui opera il Cliente;
- analisi tecnica delle prestazioni del sito e/o del server;
- pianificazione della strategia;
- analisi delle pagine, della struttura e dei contenuti presenti sul sito;
- verifica della fruibilità del sito da parte del Cliente;
- individuazione ed analisi delle parole chiave e dei possibili volumi di traffico che sarà possibile acquisire;
- studio finalizzato ad evitare le penalizzazioni di Google nel posizionamento;
- analisi del posizionamento dei concorrenti del Cliente;
- analisi dei link esterni verso il sito del cliente (c.d. "backlink strategy");
- analisi ed ottimizzazione sul codice sorgente della pagina dal punto di vista tecnico;
- consulenza per ottimizzazione dei contenuti per congruità semantica in relazione alle parole chiave;
- posizionamento con definizione di parole chiave, titolo e descrizione ottimizzati per il sito;
- analisi ed ottimizzazione della pubblicazione/redazione contenuti
- verifica ed installazione strumenti di monitoraggio;
- report mensile.

Opiquad svolgerà l'attività di SEO utilizzando metodi e strategie che rappresentano parte del proprio know-how aziendale, che non verranno in alcun caso comunicate al Cliente.

A meno che non sia diversamente pattuito, l'attività di SEO sarà realizzata utilizzando le parole chiave in lingua italiana.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite. Il Cliente prende atto ed accetta che il risultato del posizionamento del risultato del sito web del Cliente è soggetto a costanti fluttuazioni e non è controllabile da Opiquad, pertanto la stessa in nessun caso garantisce tale posizionamento nelle prime pagine dei motori di ricerca, né garantisce il posizionamento per tutte le parole chiave suggerite o il superamento di un concorrente del Cliente o il perdurare delle posizioni acquisite nel tempo.

**Opzione Performance Web Agency:** in caso di sottoscrizione dell'Opzione Performance Web Agency, a parziale deroga di quanto stabilito nel comma precedente e, in ogni caso, sino a quando la suddetta Opzione rimane attiva, Opiquad si impegna,

a raggiungere gli obiettivi (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il numero di visitatori del sito web, il numero di form di richiesta compilate, il numero di vendite effettuate nei termini concordati, ecc.), nonché le tempistiche stimate per il raggiungimento di detti obiettivi, il tutto come descritto nella Proposta, nell'Offerta e/o nell'eventuale allegato tecnico. In caso di raggiungimento degli obiettivi nei termini concordati, il Cliente corrisponderà ad Opiquad l'ulteriore importo pattuito; in caso di mancato raggiungimento dei suddetti obiettivi Opiquad si impegna a restituire al Cliente una somma a titolo di sconto sul costo dei Servizi fatturati da Opiquad.

### 84. SEM e Digital ADV

(tra cui i Servizi "Gestione Campagna ADV Professional", "Gestione Campagna ADV Advanced", "Gestione Campagna ADV Premium", e "Budget di spesa ADV/Social")

Il Servizio di SEM può essere richiesto sia in abbinamento al Servizio SEO che come prestazione autonoma.

Il Servizio riguarda, fatta salva la più completa discrezionalità di Opiquad nella scelta delle modalità di esecuzione più opportune, l'espletamento di uno o più delle seguenti attività, in base a quanto concordato con Cliente:

- individuazione del settore di riferimento in cui opera il Cliente;
- realizzazione delle inserzioni tramite annunci testuali, banner, immagini o video;
- profilazione dei destinatari degli annunci in base a diverse variabili;
- individuazione dei canali di comunicazione (social networks, motori di ricerca, portali, etc.) alla luce degli obiettivi;
- creazione delle singole campagne e gruppi annuncio;
- individuazione ed allocazione del budget investito con il Cliente;
- gestione della campagna pubblicitaria;
- monitoraggio statistiche dei risultati con interventi ai fini di migliorare il ritorno sull'investimento (c.d. "ROI") delle campagne;
- inoltro al Cliente di un report mensile.

Qualora il Cliente non disponga di un proprio account attraverso il quale gestire i budget pubblicitari di spesa definiti dalla campagna, Opiquad utilizzerà un proprio account e rifatturerà i costi sostenuti, maggiorati di un importo di € 150,00 (IVA esclusa) per ciascun progetto.

Il Servizio viene fornito utilizzando diverse piattaforme esterne, tra cui ad esempio Google AdWords, al fine di generare traffico verso un determinato sito web indicato dal Cliente per aumentarne la visibilità. In particolare, il Cliente corrisponde l'importo concordato per ottenere che gli utenti web clicchino sulle proprie inserzioni pubblicitarie (c.d. "pay per click") con conseguente indirizzamento dell'utente su una determinata pagina di destinazione scelta da Opiquad in accordo con il Cliente.

Il Cliente si impegna a fornire tempestivamente a Opiquad tutte le informazioni necessarie alla corretta ed efficiente esecuzione del Servizio.

A meno che non sia espressamente pattuito, l'attività di sviluppo della creatività della campagna pubblicitaria non è inclusa nel Servizio offerto da Opiquad e rimane a carico del Cliente.

Il Cliente si impegna a comunicare a Opiquad l'approvazione o la richiesta di modifiche ai contenuti che saranno oggetto di pubblicazione entro e non oltre 48 ore dalla richiesta ricevuta da Opiquad, manlevando sin d'ora Opiquad per qualunque ritardo non imputabile alla stessa.

Il Cliente riconosce di essere l'esclusivo responsabile dei contenuti delle inserzioni, della loro veridicità e rispondenza alla normativa

vigente, della correttezza delle parole chiave, esonerando Opiquad da qualsivoglia responsabilità per eventuali violazioni di diritti di terzi e si obbliga a tenerla indenne e manlevata da qualsiasi causa, azione, pretesa, danno, sanzione, spesa, comprese eventuali spese legali, susseguenti o relativi alla violazione di diritti di terzi su tutti i contenuti pubblicati.

Il Cliente è stato edotto che le piattaforme pubblicitarie utilizzate per le pubblicazioni delle inserzioni non sono di proprietà di Opiquad, e pertanto quest'ultima non è in alcun modo responsabile in caso di chiusura di un account, mancata pubblicazione di una inserzione o qualsiasi altra operazione non decisa da Opiquad.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

Il Cliente prende atto ed accetta che Opiquad non garantisce in alcun modo un numero preciso di click sulle inserzioni pubblicitarie e che in nessun caso Opiquad potrà essere responsabile per il mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati.

**Opzione Performance Web Agency:** in caso di sottoscrizione dell'Opzione Performance Web Agency, a parziale deroga di quanto stabilito nel comma precedente e, in ogni caso, sino a quando la suddetta Opzione rimane attiva, Opiquad si impegna, a raggiungere gli obiettivi (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il numero di visitatori del sito web, il numero di form di richiesta compilate, il numero di vendite effettuate nei termini concordati, ecc.), nonché le tempistiche stimate per il raggiungimento di detti obiettivi, il tutto come descritto nella Proposta, nell'Offerta e/o nell'eventuale allegato tecnico. In caso di raggiungimento degli obiettivi nei termini concordati, il Cliente corrisponderà ad Opiquad l'ulteriore importo pattuito; in caso di mancato raggiungimento dei suddetti obiettivi Opiquad si impegna a restituire al Cliente una somma a titolo di sconto sul costo dei Servizi fatturati da Opiquad.

## 85. Social media marketing

(tra cui il Servizio "Web Marketing")

Il Servizio di Social media marketing è finalizzato ad aumentare la visibilità del Cliente attraverso l'interazione dello stesso con gli utenti dei social media.

Il Servizio può comprendere, a titolo esemplificativo e fatta salva la più completa discrezionalità di Opiquad nella scelta delle modalità di esecuzione più opportune, l'espletamento delle seguenti attività, in base a quanto concordato con Cliente:

- pianificazione strategia presenza sui social media;
- creazione di profili e pagine aziendali;
- gestione di pagine aziendali.

Opiquad concorderà con il Cliente il piano editoriale definendo:

- i contenuti (sviluppati e redatti su indicazioni del Cliente);
- i canali di pubblicazione;
- il calendario di pubblicazione.

Sulla base del suddetto piano editoriale, Opiquad si impegna a:

- pubblicare i contenuti sui canali definiti nel piano editoriale sulla base del calendario di pubblicazione;
- monitorare, ed inviare al cliente il relativo report, sull'andamento della pubblicazione per ogni singolo canale tramite adeguati strumenti di analisi, fermo restando che resta in ogni caso escluso dal servizio il presidio operativo dei canali (c.d. "social customer care") e dei contenuti video relativi ai post che verranno pubblicati.

Rimane in capo al Cliente ogni eventuale reazione e risposta ai post degli utenti.

Il Cliente esonera Opiquad da qualsivoglia responsabilità per eventuali violazioni di diritti di terzi e si obbliga a tenerla indenne e manlevata da qualsiasi causa, azione, pretesa, danno, sanzione, spesa, comprese eventuali spese legali, susseguenti o relativi alla violazione di diritti di terzi su tutti i contenuti pubblicati.

Il Cliente si impegna a fornire tempestivamente a Opiquad tutte le informazioni necessarie alla corretta ed efficiente esecuzione del Servizio, tra le quali le Credenziali di accesso per la gestione dei canali social.

Inoltre, il Cliente si impegna a comunicare a Opiquad l'approvazione o la richiesta di modifiche ai contenuti che saranno oggetto di pubblicazione entro e non oltre 24 ore dalla richiesta ricevuta da Opiquad, manlevando sin d'ora Opiquad per qualunque ritardo non imputabile alla stessa.

Il Cliente, inoltre, si dichiara edotto che ogni modifica rispetto a quanto concordato potrà comportare ritardi e costi aggiuntivi non preventivamente quantificabili.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

## 86. E-mail marketing

(tra cui i Servizi "Attivazione OpiDEM", "OpiDEM Business", e "OpiDEM licenza")

Con il Servizio di E-mail marketing, Opiquad fornisce il Servizio per inviare e-mail promozionali e newsletter informative periodiche.

Il Cliente riconosce che il Servizio prevede che gli indirizzi dei destinatari siano forniti dal Cliente e la prima importazione verrà eseguita da Opiquad.

Il Cliente accetta che gli indirizzi e-mail oggetto della prima importazione di indirizzi e-mail nella piattaforma saranno soggetti a verifica automatica con un apposito software da parte di Opiquad al fine di valutarne la validità e saranno importati solo gli account ritenuti validi.

Successivamente alla prima importazione di indirizzi e-mail, Opiquad fornirà indicazioni al Cliente su quale tipologia di software utilizzare in modo che lo stesso possa procedere in autonomia.

Al termine di questa operazione verrà generato un documento con indicazioni degli account e-mail validi e quelli ritenuti non idonei.

Nel caso in cui le suddette comunicazioni siano inoltrate da Opiquad agirà in nome e per conto del Cliente, il quale accetta che Opiquad possa a sua volta delegare terzi per l'espletamento del Servizio. Conseguentemente il Cliente riconosce ed accetta di essere l'unico soggetto responsabile per la conformità del reperimento degli indirizzi stessi e per le modalità di invio delle comunicazioni alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, di commercio elettronico e di pubblicità commerciale, manlevando e mantenendo indenne Opiquad da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spesa, incluse le spese legali, derivanti da ogni violazione inerente alle richiamate normative.

In ogni caso Opiquad si riserva alla facoltà di sospendere gli invii delle e-mail e richiedere al Cliente di fornire la documentazione comprovante il rispetto delle previsioni di cui al presente articolo. Nel caso in cui il Cliente si rifiuti di fornire la documentazione richiesta nei termini sopra richiamati, o la stessa sia assente, non idonea o incompleta, per qualsiasi causa o motivo, Opiquad si riserva il diritto insindacabile di sospendere o cessare

definitivamente il Servizio e di risolvere il Contratto eventualmente limitatamente al Servizio oggetto del presente articolo, fermo restando che Opiquad non sarà tenuta a corrispondere alcun indennizzo e/o risarcimento per il Servizio non usufruito e potrà addebitare, a titolo di penale, un importo pari al 10% del corrispettivo dovuto per il costo annuale del Servizio oggetto del presente articolo, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni di qualsiasi natura direttamente o indirettamente determinati per effetto della mancanza di conformità del reperimento degli indirizzi stessi e per le modalità di invio delle comunicazioni alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, di commercio elettronico e di pubblicità commerciale.

Il Cliente si impegna a fornire ad Opiquad il link ad un'informativa, che sarà inserito in ogni e-mail che verrà inviata, pienamente conforme alla vigente normativa in tema di protezione dei dati personali, manlevando sin da ora Opiquad e a mantenerla indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spesa, incluse le spese legali, derivanti da ogni eventuale violazione.

Trascorsi 30 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale per qualsivoglia ragione, il Cliente autorizza Opiquad, ora per allora, ad eliminare i dati archiviati per conto del Cliente, fermo restando che la stessa rimane libera di conservare tali dati per ottemperare alle vigenti disposizioni in materia.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

## 87. Servizio App Mobile

### (tra cui il Servizio "Realizzazione App")

Il Servizio consiste nella ideazione, sviluppo, e pubblicazione di una applicazione per smartphone e/o tablet (di seguito "App") sulla base delle linee guida e gli standard ufficiali forniti dai produttori dei sistemi operativi compatibili con le specifiche indicate nell'Offerta e/o nella Proposta.

Il Servizio può ricomprendere, a titolo esemplificativo e fatta salva la più completa discrezionalità di Opiquad nella scelta delle modalità di esecuzione più opportune, l'espletamento delle seguenti attività, in base a quanto concordato con il Cliente:

- lo studio e lo sviluppo dell'App;
- il rilascio della versione di prova dell'App al Cliente, sulla base delle tempistiche concordate, affinché lo stesso possa verificarne la corrispondenza con quanto richiesto;
- l'implementazione delle modifiche richieste e la risoluzione delle problematiche segnalate dal Cliente;
- il rilascio della nuova versione di prova dell'App per la definitiva approvazione da parte del Cliente;
- richiedere la pubblicazione dell'App negli appositi store.

Opiquad si impegna a comunicare al Cliente le linee guida e gli standard che seguirà nella realizzazione dell'App, nonché ogni eventuale futura variazione delle regole e delle limitazioni in ordine a contenuti, forme, layout e funzionalità delle App nel corso della durata del Contratto.

Il Cliente si impegna a segnalare ad Opiquad eventuali modifiche entro 10 giorni dal ricevimento della versione di prova. Decorso il predetto termine la versione dell'App inviata da Opiquad si intende definitivamente accettata.

A meno che non sia diversamente pattuito, Opiquad si impegna ad implementare le modifiche richieste e risolvere le

problematiche segnalate dal Cliente entro 30 giorni dalla relativa richiesta da parte del Cliente, fermo restando che, oltre il suddetto termine, Opiquad non sarà più soggetta ad alcun obbligo.

All'esito dell'approvazione della versione finale dell'App, Opiquad provvederà a richiedere la pubblicazione dell'App negli appositi store.

Il Cliente prende atto ed accetta che Opiquad non può in alcun modo essere ritenuta responsabile per la mancata o tardiva pubblicazione dell'App sugli store da parte dei rispettivi gestori, né può offrire garanzie circa il termine entro cui l'App stessa verrà pubblicata.

Sulla base di quanto concordato tra le parti, la pubblicazione dell'App potrà avvenire:

- tramite l'account "Sviluppatore" intestato a Opiquad sugli store dei produttori dei sistemi operativi compatibili;
- nel caso in cui il gestore degli store non accetti la pubblicazione dell'App o dei successivi aggiornamenti tramite l'account di Opiquad, oppure nel caso in cui sia convenuto tra le parti che la pubblicazione avvenga tramite account del Cliente, quest'ultimo sarà tenuto ad attivare un proprio account "Sviluppatore" autonomamente o con l'assistenza di Opiquad.

A meno che non sia diversamente pattuito, Opiquad non fornirà privacy policy, cookie policy, condizioni generali, ed altri contenuti di natura legale richiesti dalle condizioni d'uso degli store dei produttori dei sistemi operativi compatibili per la pubblicazione delle App la cui predisposizione rimane a carico del Cliente.

A meno che non sia diversamente pattuito per iscritto, i costi non ricomprendono:

- la produzione di contenuti tra cui, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, testi, immagini, video, file multimediali, ecc. che il Cliente si impegna a fornire entro 15 giorni dalla sottoscrizione del Servizio;
- gli aggiornamenti dell'App, successivi alla prima pubblicazione, volti a risolvere eventuali problemi tecnici e/o ad implementare nuove funzioni. Per i primi 30 giorni decorrenti dalla pubblicazione dell'App, Opiquad garantisce al Cliente un servizio di assistenza, con i metodi e le tempistiche che la stessa individuerà di volta in volta, per la correzione degli eventuali problemi.

Le parti convengono che la proprietà intellettuale dell'App verrà trasferita al Cliente al termine dei lavori di realizzazione della stessa e previo pagamento dell'intero corrispettivo pattuito. Conseguentemente Opiquad consegnerà al Cliente il codice sorgente dell'App, fermo restando che Opiquad potrà utilizzare tutta la documentazione tecnica, compresa quella preparatoria per la progettazione, anche per progetti di terzi.

Con la consegna dell'App Opiquad concede al Cliente ed utenti dello stesso il solo diritto all'utilizzo della App.

Si applicano, in quanto compatibili, gli articoli 51 e 52 delle presenti Condizioni.

Opiquad si obbliga solo ed esclusivamente per 12 mesi dalla consegna dell'App alla eliminazione a sue spese di vizi e difformità, rimanendo espressamente esclusa qualsiasi riduzione del prezzo pattuito.

Le Parti si autorizzano reciprocamente a riprodurre e utilizzare il proprio nome/denominazione, il proprio marchio, logo o altro segno distintivo, per finalità di promozione a terzi dei servizi erogati da Opiquad. L'utilizzo potrà avvenire mediante la divulgazione di comunicati stampa, di materiale informativo o promozionale, su carta, giornali, riviste, manifesti, cartelloni, volantini, cataloghi, dépliant, brochure, nonché tramite strumenti di promozione/comunicazione online, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, siti web e social networks.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.

## 88. Content marketing

**(tra cui i "Servizi fotografici", "Servizi Redazionali", "Realizzazione Video", "Servizi Stampa", "Studio Grafico", "Servizi Grafici Offline", "Servizi Redazionali Offline", "Servizi Stampa Offline" e "Traduzioni")**

Con il Servizio di Content marketing Opiquad si impegna a fornire al Cliente contenuti (tra cui, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, testi, immagini, video, fotografie, grafiche, file multimediali, ecc.) da utilizzare in alcuni dei Servizi di Web & Advertising (quali, ad esempio, ideazione e sviluppo del sito web, social media marketing, ecc.) o in altre forme (es. prodotti cartacei) con le tempistiche definite nell'Offerta o nella Proposta.

Tutti i contenuti saranno sottoposti alla preventiva revisione ed approvazione del Cliente, il quale sarà l'unico soggetto responsabile a seguito della pubblicazione degli stessi, rimanendo espressamente esclusa qualsivoglia pretesa di completezza, accuratezza e aggiornamento in capo ad Opiquad.

Eventuali modifiche potranno essere apportate, senza aumenti di costi, per il Cliente, soltanto prima della pubblicazione. Eventuali richieste di modifiche successive all'inizio della fase seguente potranno essere addebitate al cliente nella misura non inferiore al 30 % del prezzo dell'intero Contratto e ferma restando, in capo ad Opiquad, la facoltà di recesso dal Servizio nel caso in cui la stessa ritenga, a proprio insindacabile giudizio, che le modifiche richieste dal Cliente siano tali da non poter essere ricomprese nel costo pattuito.

In nessun caso Opiquad potrà essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi nell'esecuzione delle suddette prestazioni qualora il Cliente:

- non fornisca tempestivamente tutte le informazioni richieste da Opiquad utili alla redazione dei contenuti;
- non comunichi tempestivamente eventuali richieste di modifiche delle eventuali bozze inviate da Opiquad.

In caso di ritardo non imputabile a Opiquad per una delle ragioni di cui al comma precedente il Cliente è comunque obbligato a corrispondere il compenso pattuito a Opiquad entro 90 giorni dalla richiesta.

A meno che non sia diversamente pattuito, Opiquad non fornirà privacy policy, cookie policy, condizioni generali, ed altri contenuti di natura legale.

Le Parti accettano e riconoscono che:

- Opiquad rimane titolare esclusiva di tutti i diritti di proprietà intellettuale dei contenuti ideati e sviluppati, che potranno essere utilizzati anche per progetti di terzi, e concede al Cliente licenza non esclusiva, non trasferibile, limitata all'uso dei contenuti;
- nel caso in cui i contenuti siano stati ideati e sviluppati da terzi, Opiquad garantisce che il Cliente possa usufruirne nei limiti della licenza concessa ad Opiquad.

Il Cliente prende atto e accetta il fatto che Opiquad, nell'erogazione di tali Servizi, potrà avvalersi di fornitori esterni, identificati sulla base delle esigenze del singolo Cliente.

## 89. OpiPrivacy.

**(tra cui i Servizi "OpiPrivacy Attivazione e Configurazione", "OpiPrivacy Standard", "OpiPrivacy Business", "OpiPrivacy Enterprise", "OpiPrivacy Languages")**

Il Servizio consiste nella fornitura di un software Non Opiquad, che analizza il sito web del Cliente e redige le informative in tema di protezione dei dati personali necessarie e limitate all'utilizzo del sito stesso ed alle relative funzionalità come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la compilazione di form per la richiesta di informazioni da parte dell'utente del sito.

Opiquad analizzerà lo stato del sito web del Cliente al fine di individuare le informazioni utili per l'operatività del suddetto software Non Opiquad.

Il Cliente si impegna a comunicare a Opiquad ogni variazione sul proprio sito web (tra cui, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, l'introduzione di una nuova funzionalità che prevede il contatto da parte di un utente del sito stesso con conseguente gestione dei dati personali) e accetta il fatto che, in caso di mancata comunicazione, Opiquad non potrà aggiornare le informative e quindi non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali difformità rispetto alla normativa vigente;

In ogni caso, il Cliente esonera, sin d'ora, Opiquad da ogni responsabilità, nei limiti massimi consentiti dalla legge, e si impegna a tenere quest'ultima indenne e manlevata da qualsiasi richiesta danni o risarcimenti che possa pervenire in seguito alla sospensione del Servizio o sanzioni erogate a causa di mancanza di informative o informative ritenute non conformi alla vigente normativa in materia di protezione di dati personali.

## 90. Contenuti forniti dal Cliente

Nel caso in cui i contenuti necessari all'espletamento di qualunque dei Servizi di Web Agency (tra cui, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, testi, immagini, video, file multimediali, ecc.) siano forniti dal Cliente, quest'ultimo garantisce di avere la proprietà di tutti i contenuti forniti o comunque di detenere legittimamente i necessari diritti di sfruttamento e che pertanto non violano diritti d'autore, marchi, o altri diritti di terzi.

In ogni caso, il Cliente esonera Opiquad da qualsivoglia responsabilità per eventuali violazioni di diritti di terzi e si obbliga a tenerla indenne e manlevata da qualsiasi causa, azione, pretesa, danno, sanzione, spesa, comprese eventuali spese legali, susseguenti o relativi alla violazione di diritti di terzi sui materiali forniti dal Cliente su tutti i contenuti pubblicati.

Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni che risultano necessarie all'erogazione dei Servizi ed è l'unico responsabile dei danni che dovessero prodursi a causa della non veridicità delle informazioni fornite.