

# TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO.

## ITALIANO –

Rel. 2.0 Marzo 2026

### 1. CONDIZIONI GENERALI

#### 1.1. Definizioni

**Cliente:** il soggetto che promuove il processo di sottoscrizione del presente contratto al fine di utilizzare i servizi predisposti dal fornitore inteso come il soggetto erogatore dei servizi.

**Fornitore:** il soggetto erogatore del servizio giuridicamente individuato in Utixo Italia S.r.l., Via Rossignoli 14 –26013 Crema CR PI 01718220195 capitale sociale interamente versato 500.000€.

#### 1.2. Oggetto

Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano la fornitura e i costi dei servizi erogati da Utixo ai propri clienti e sono da integrarsi con le condizioni particolari dei singoli servizi.

#### 1.3. Modalità erogazione dei servizi

Il Cliente potrà usufruire del servizio solo attraverso operazioni in remoto.

Per ragioni di sicurezza fisica non è permesso in nessun caso l'accesso da parte di nessun cliente al Data Center in cui sono collocati i server. Solo personale tecnico autorizzato e controllato può accedere ai sistemi.

Il Servizio sarà disponibile 24 ore al giorno per sette giorni alla settimana. Sono escluse eventuali sospensioni per interventi di manutenzione programmate, per le quali il fornitore invierà un preavviso, se eseguite durante il giorno, o di almeno due ore invece, se eseguite nelle ore notturne.

Il fornitore potrà inoltre, in ogni momento, interrompere la prestazione del servizio qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza, dandone anche in questo caso comunicazione al Cliente nel più breve tempo e nella misura possibile.

#### 1.4. Condizioni generali di realizzazione del servizio

L'invio dell'ordine, unitamente all'avvenuto pagamento del corrispettivo, comporta l'integrale accettazione da parte del Cliente dei presenti Termini e Condizioni generali e costituisce proposta contrattuale ai sensi dell'Art. 1326 cod. civ. nei confronti del fornitore, il quale è libero di accettare o rifiutare suddetta proposta. In caso di accettazione, il Contratto si

perfeziona con l'attivazione del Servizio, seguita dall'invio della conferma di attivazione contenente le Credenziali di accesso. Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni generali contrattuali.

A fronte della convalida da parte del fornitore dell'ordine del Cliente e della ricezione del pagamento relativo al Servizio, il fornitore procederà all'attivazione del Servizio e all'invio al Cliente – via e-mail – dei codici di accesso che gli permettono di utilizzare il servizio.

Il periodo di fatturazione del Servizio inizierà a decorrere dalla data di invio al Cliente del messaggio di posta elettronica di conferma di attivazione del servizio.

Il Cliente riconosce ed accetta che l'Infrastruttura e il Server messi a disposizione dal fornitore sono di esclusiva proprietà del fornitore e per nessuna ragione, durante o a seguito del Servizio, il Cliente ne acquisirà la proprietà.

## **1.5 Corrispettivi e funzioni**

Per il Servizio fornito, il Cliente si impegna a versare al fornitore il canone concordato corrispettivo al tipo di Servizio scelto, come indicato nell'ordine di acquisto. La fatturazione sarà anticipata.

Le seguenti forme di pagamento sono accettate: Carta di Credito, bonifico bancario, PayPal e SEPA Direct Debit.

Utixo invierà prima della scadenza del servizio una fattura proforma con l'indicazione del servizio in scadenza, l'effettiva data di scadenza e le possibili modalità di pagamento. Una volta ricevuto e registrato il pagamento il servizio sarà rinnovato ed il cliente riceverà una fattura fiscale quietanzata con la data della ricezione del pagamento.

Ai fini dell'applicazione dell'IVA ai corrispettivi contrattuali vale quanto disposto dal DPR 633/72 e successive modifiche.

## **1.6 Termini e condizioni generali di utilizzo**

Il Cliente si impegna ad utilizzare i servizi cloud Utixo a norma di legge, perciò evitando di:

- Diffondere, pubblicare materiale protetto da diritto d'autore o copyright e utilizzare programmi per p2p e più in generale per lo scambio di files.
- Diffondere, pubblicare contenuti pornografici senza un adeguato controllo sull'età del visitatore.
- Diffondere, pubblicare contenuti di pedofilia.
- Diffondere, pubblicare materiale che discredita l'immagine del fornitore.
- Diffondere, pubblicare materiale offensivo nei confronti di razze, usi, costumi o idee altrui. Invio di pubblicità non desiderata e ogni altra forma di mass mailing.
- Installazione e utilizzo di software per il quale non detiene una regolare licenza d'uso. Pubblicazione di siti legati al gioco d'azzardo e/o alle scommesse.

- Uso di IRC Bot o qualsiasi altro programma scritto usato specificatamente in congiunzione a IRC.

A non diffondere materiale che in qualche modo tenta di violare la riservatezza dei messaggi o delle risorse altrui, provocando danni diretti e/o indiretti a chiunque (per esempio tramite programmi pirata, cracks, keygenerators, virus o altro materiale dannoso).

A non utilizzare i servizi del fornitore per violare, contravvenire o far contravvenire le leggi vigenti dello Stato italiano.

A conservare nel sito dati sensibili e/o dati giudiziari a norma di Legge.

Il Cliente si impegna a non compiere attività di intrusione o di tentativo di intrusione utilizzando il Servizio (a titolo non esaustivo: spoofing, sniffing, port scanning). In caso di violazione del presente obbligo, il fornitore si riserva il diritto di interrompere immediatamente il Servizio e di risolvere il Contratto, salvo la richiesta di risarcimento dei danni subiti.

Il Cliente sarà il solo responsabile di qualsiasi utilizzo del Servizio e dell'Infrastruttura da parte dei propri collaboratori o da parte di qualsiasi persona alla quale il Cliente stesso abbia fornito una o più chiavi di accesso che permettano di accedere al Servizio o ad una parte dello stesso. Il Cliente sarà altresì esclusivamente responsabile di qualsiasi conseguenza connessa allo smarrimento della propria chiave di accesso.

Le password fornite dal fornitore per l'accesso ai servizi sono personali. Il Cliente, pertanto, è il responsabile unico ed esclusivo delle stesse, nonché del loro utilizzo illecito o fraudolento, anche se attuato da parte di collaboratori e/o dipendenti del Cliente. Il Cliente si accolla il costo dell'eventuale cambio di password. In caso di smarrimento, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione ad Utixo.

Il Cliente si impegna a rispettare l'insieme delle disposizioni di legge e dei regolamenti in materia, nonché a rispettare i diritti dei terzi e ad inoltrare all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali le informazioni richieste.

Resta a carico del Cliente la stipula delle assicurazioni necessarie a garanzia dei danni derivanti dalla conclusione del presente contratto o dalla sua esecuzione.

Il Cliente si impegna a manlevare il fornitore da qualsiasi richiesta danni dovesse pervenire da terzi a causa dell'attività svolta utilizzando i servizi.

Il Cliente si impegna a manlevare il fornitore da qualsiasi richiesta di danni inoltrata a quest'ultima da terzi.

Per alcune tipologie di servizi è possibile impostare un pagamento automatico che prevede l'addebito su carta di credito, PayPal o SEPA Direct Debit degli importi scaduti. L'utente potrà selezionare questa modalità autonomamente dal suo pannello di controllo.

Alcuni servizi per la loro specifica natura prevedono un impegno contrattuale annuale con decorrenza alla data di attivazione servizio (Registration Date), anche se possono avere pagamenti dilazionati (mensile/trimestrale/semestrale).

## 1.7 Assistenza

Il Cliente dovrà comunicare via web utilizzando il servizio Trouble Ticketing all'indirizzo <https://shop.serverweb.net/index.php/login> qualunque eventuale difetto o disallineamento rispetto all'offerta sottoscritta, nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.

Non è fornito nessun tipo di assistenza gratuita per problemi sistemistici, errori/malfunzionamenti delle applicazioni installate, difetti del software installato, configurazioni dei servizi e delle applicazioni o manovre errate da parte del Cliente che potrebbero creare problemi di raggiungibilità ai servizi. La tariffa per interventi tecnici/sistemistici a pagamento è di 70,00 Euro/ora + IVA con un minimo di 30 minuti che verranno fattura al Cliente nel caso richieda espressamente il servizio.

L'assistenza telefonica verrà erogata con tempi di reazione in relazione alla gravità del problema normalmente entro le 8 ore nei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00), nei giorni non lavorativi o fuori orario tramite trouble-ticket o e-mail.

I tempi massimi di ripristino, se necessario, da Full Backup sono garantiti entro le 24 ore durante i giorni feriali, salvo casi di forza maggiore per i quali il fornitore si impegna a ripristinare nel minor tempo possibile.

Specifici servizi e accordi particolari prevedono un numero telefonico di assistenza diretto.

## 1.8 Riservatezza (NDA)

Il responsabile del trattamento dei dati è il fornitore.

Il fornitore si impegna, nell'ambito del trattamento dei dati personali connesso allo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente contratto, a conformarsi alle disposizioni contenute nella legge 196/2003 e successive modificazioni e integrazioni; il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra cui consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al responsabile del trattamento dei dati.

Il fornitore si impegna a non rivelare i dati personali trattati a persone non autorizzate né ad usarli a scopi diversi da quelli strettamente connessi all'esecuzione del presente contratto, fatto salvi gli obblighi di legge e gli eventuali ordini dell'autorità giudiziaria o altre Autorità autorizzate per legge.

Il fornitore si impegna alla totale riservatezza riguardo dati e informazioni memorizzate sui propri server ed in relazione a qualsiasi informazione a cui il suo personale tecnico possa

avere accesso durante l'esecuzione dei servizi fatti salvi gli obblighi di legge, nonché eventuali richieste o provvedimenti dell'Autorità giudiziaria o di altre Autorità competenti. I dati saranno conservati in data center situati nell'Unione Europea, dotati di certificazioni SOC 1 e SOC 2, in conformità con i principi di integrità, riservatezza e disponibilità.

Il Fornitore adotta misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, incluse — ove applicabili — pseudonimizzazione, cifratura, sistemi di backup e controllo degli accessi.

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

## 1.9 Crediti

In caso di disservizio, sulla base della SLA dichiarato per i vari servizi Utixo riconosce la cliente, a titolo di indennizzo, un credito pari al 5% della spesa complessiva generata nei 30 giorni precedenti al disservizio

**1.10 Nomina a responsabile del trattamento** Il Cliente, per il Servizio oggetto del presente contratto nomina Utixo quale Responsabile per il trattamento dei dati, con la descrizione dettagliata dei compiti ed oneri ai quali saranno tenuti in virtù di tale ruolo secondo quanto segue. La presente nomina a Responsabile del trattamento e le relative clausole hanno durata pari a quella del Contratto stipulato tra il Titolare ed Utixo in relazione al Servizio prescelto. La nomina ed il presente atto cesseranno automaticamente di avere effetto in ipotesi di risoluzione, recesso o perdita di efficacia del Contratto, salvo il tempo eventualmente necessario a consentire al Titolare di recuperare i dati personali ove contrattualmente convenuto tra le parti.

## 1.11 Risoluzione contrattuale per inadempimento.

In caso di mancato pagamento protratto oltre 60 gg, violazioni gravi della policy di utilizzo, utilizzo illecito dei servizi violazioni di sicurezza imputabili al cliente, uso illegale dei servizi come da policy e termini uso servizi sito è facoltà di Utixo Italia Srl risolvere il contratto per inadempienza (art.1456 c.c.) previo invio di una diffida ad adempiere in tempi brevi salvo casi di maggiore grave /urgenza,

## 1.12 Cancellazione dei dati

Per i servizi annullati e non rinnovati Utixo mantiene i dati per 2 settimane. Passato il termine **i dati saranno cancellati** e potranno essere recuperati dal backup per un termine massimo di 30 gg passati i quali saranno cancellati anche dal backup come prevede il GDPR in modo definitivo.

In caso di pagamento entro i termini di cancellazione il servizio sarà riattivato con tutti i suoi dati originali.

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di approvare specificamente le seguenti clausole relative alle condizioni generali e alle condizioni specifiche dei singoli servizi. L'utilizzo dei servizi implica l'accettazione integrale delle condizioni e dei termini del servizio.

## 1.13 Sostituzione di un servizio con servizio di pari caratteristiche.

Il fornitore si riserva il diritto di sostituire, per sopravvenute esigenze tecniche o commerciali, un servizio/prodotto fornito con uno con similari caratteristiche, mantenendone invariato il costo.

## 1.14 Sospensione del servizio per causa diverse dalla morosità.

Utixo si riserva il diritto di sospendere il servizio qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- Il cliente si rende parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici del fornitore o di terzi per mezzo del servizio messo a disposizione dal fornitore.
- Il cliente costituisce una situazione di pericolo, utilizza software non sicuro e/o non adotta le minime precauzioni per rendere il suo servizio inviolabile da terzi, mettendo così in pericolo dati e servizi del fornitore e di altri suoi clienti.
- Il cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto, ivi comprese quelle contenute nella Policy di utilizzo dei servizi Utixo.
- Vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio sia utilizzato da Terzi non autorizzati.
- Si verifichino casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio di Utixo, impongono 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 sarà ripristinato quando Utixo, a sua discrezione, abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione.

- 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 atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio e/o l'Infrastruttura virtuale.
- La sospensione sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria.

## **2.0 CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO WEB HOSTING E SMTP Politica no Spam**

L'utilizzo dello SPAM è completamente vietato. Il cliente si impegna a non servirsi di sistemi di e-mail per inviare i messaggi in grande numero (SPAM) a dei soggetti che non desiderano riceverli. A tale titolo, Utixo si riserva il diritto di installare sui suoi server dei programmi atti ad impedire tale pratica.

In caso di lamentela da parte di utenti (clienti o non clienti) riguardo ad un'e-mail partita da un'installazione su server Utixo o che coinvolga gli URL di siti alloggiati presso Utixo, potrà essere inibita la funzione di invio e-mail a nostra discrezione. Il cliente riconosce che Utixo ha il diritto di limitare, restringere, interrompere o sospendere definitivamente tutto o in parte il servizio e perfino di risolvere definitivamente il contratto in caso di mancato rispetto delle ammonizioni per lo spamming inviate attraverso e-mail al cliente.

## **3.0 CONDIZIONI DI SERVIZIO DI WORDPRESS FULL MANAGEMENT**

Wordpress full management comprende:

- Aggiornamento periodico del core e del plugin
- Valutazione delle qualità del sito e dell'indicizzazione
- Gestione della sicurezza del sito
- Monitoraggio continuo della disponibilità del sito
- Intervento in caso di attacco
- Gestione completa dei backup e di eventuali restore
- Gestione ed ottimizzazione delle performance
- Controllo e aggiornamento SSL
- Supporto telefonico WordPress

## **4.0 CONDIZIONI PARTICOLARI PER LA GESTIONE, REGISTRAZIONE, RINNOVO E TRASFERIMENTO DEI NOMI A DOMINIO.**

**Oggetto**

Utixo è abilitata ad assegnare a nome dei propri Clienti Nomi a Dominio e procedere al loro rinnovo. Il Cliente ha altresì la possibilità di procedere alla registrazione dei nomi a dominio disponibili, secondo le offerte in vigore.

#### **4.1 Procedura di registrazione dei nomi a dominio**

La registrazione diventa valida una volta pagati i diritti richiesti, salvo offerte promozionali particolari. In caso di discrepanza tra le presenti condizioni particolari e le condizioni generali, le condizioni particolari prevalgono. In caso di discrepanza tra le presenti condizioni particolari e gli allegati, gli allegati prevalgono.

Tutte le domande di registrazione comportano la previa e condizionata accettazione delle regole amministrative e tecniche di naming che regolano il nome a dominio richiesto e l'accettazione, in quanto esistenti, delle regole di risoluzione dei conflitti che possano intervenire tra il proprietario del nome a dominio e tutti i terzi che rivendicano dei diritti su tutto o parte di questo nome. Il cliente accetta altresì tutte le regole specifiche delle diverse estensioni reperibili su Internet.

Il Cliente fornisce tutti gli elementi necessari per procedere alla registrazione del nome a dominio richiesto. Il Cliente fornirà allora il nome e le coordinate complete della persona in capo a chi il nome del dominio è registrato (il Titolare), i nomi ed i dettagli di contatto completi del contatto amministrativo (administrative contact) del contatto per la fatturazione (billing contract) e del contatto tecnico (technical contact), così come il suo nome completo, il suo indirizzo, il numero di telefono e le informazioni sulla persona fisica o giuridica incaricata della gestione tecnica del nome a dominio.

La completezza delle informazioni richieste nel formulario condiziona la ricevibilità della procedura di registrazione. Qualunque incompletezza nella compilazione del formulario comporterà l'impossibilità di procedere con successo alla registrazione.

Il Cliente assicura di aver ricevuto mandato da parte di tutte le persone delle quali divulga le informazioni personali, con riferimento non solo alla registrazione ed alla comunicazione dei loro nomi e dettagli di contatto, ma anche la loro raccolta e pubblicazione sulla rete Internet.

Utixo è sottoposta solamente ad un'obbligazione di mezzi. L'indicazione da parte di Utixo della disponibilità di un nome a dominio sul suo sito <https://utixo.net> è puramente indicativa. Ciò a prescindere dalla conferma della richiesta fatta per posta elettronica una volta espletate le formalità di registrazione e registrato il pagamento. Solamente la validazione da parte di Utixo dopo la verifica e la registrazione effettiva da parte del registry o da parte dell'autorità di controllo costituirà registrazione. Questa validazione è effettuata entro due giorni lavorativi dopo la conferma, salvo difficoltà particolari la cui natura sarà comunicata al Cliente per e-mail. Le domande saranno trasmesse da Utixo al registry oppure all'autorità di controllo. Il Cliente è tenuto a procedere regolarmente alla verifica della disponibilità dei nomi a dominio desiderati, disponibilità che non può essere certificata in tempo reale dal database, in particolare da quelle del Whois.

Utixo non è in nessun modo responsabile né dei dati contenuti nel database Whois o di qualsiasi database equivalente, né del loro aggiornamento.

Se un elemento della richiesta di assegnazione dovesse essere oggetto di un'integrazione, una precisazione o una modifica, Utixo notificherà per posta elettronica la sua richiesta, alla quale il Cliente si impegna a rispondere in un tempo che non superi un massimo di due giorni lavorativi. Durante questo lasso di tempo, il nome a dominio scelto non è oggetto di una prenotazione a titolo provvisorio e non dà diritto a precedenza alcuna. Tuttavia, se il nome a dominio fosse oggetto di diversa registrazione pendente il termine per la risposta del Cliente, Utixo informerà il Cliente che dovrà procedere ad una nuova scelta di un nome a dominio disponibile.

Il Cliente dichiara che le informazioni trasmesse ad Utixo sono veritiere e la dispensa dall'effettuare qualsiasi verifica.

Il Cliente si impegna, nel caso di cambiamento di uno qualsiasi dei dati in precedenza trasmessi in occasione della registrazione o del rinnovo di un nome a dominio, a notificare ad Utixo questa modifica entro due giorni lavorativi a partire dall'evento modificativo aprendo un ticket nella propria area clienti.

Il Cliente si impegna a rispondere a qualsiasi richiesta di aggiornamento da parte della Utixo.

Utixo si riserva il diritto di sospendere in qualsiasi momento il nome a dominio le cui coordinate sembrano oggetto di invenzione.

In mancanza del saldo integrale del prezzo per il rinnovo prima della scadenza, Utixo non potrà effettuare il rinnovo richiesto dal Cliente. Utixo potrà procedere con la cancellazione del servizio a partire dal terzo giorno dalla scadenza annuale, le procedure di recupero di domini cancellati variano da estensione a estensione e non sempre sono possibili, anche i tempi di ripristino variano a seconda l'estensione. I recuperi di domini scaduti sono comunque soggetti a pagamento con importi che dipendono dal tempo di scadenza e dall'estensione del dominio.

## **4.2 Durata del contratto e risoluzione**

Le presenti condizioni sono valide per tutta la durata scelta di registrazione del nome a dominio, compresa la durata di un eventuale rinnovo del nome a dominio, a prescindere dalle cause di risoluzione in seguito elencate a titolo non esaustivo.

Oltre che per i motivi elencati nelle condizioni generali, Utixo si riserva il diritto di risolvere il contratto nei seguenti casi:

1. Inoltro di informazioni sbagliate fornite al momento della registrazione o del rinnovo del nome a dominio.
2. Mancato rispetto delle norme che regolano le singole estensioni.

3. Il mancato rispetto delle regole imposte dalla ICANN o da parte di un'autorità di controllo, in particolare quelle riportate negli allegati, alle quali le parti sono tenute.
4. Mancato pagamento di somme dovute a titolo di registrazione o rinnovo del nome a dominio.
5. Il mancato rispetto dell'ordine pubblico, delle leggi o degli usi in vigore.

#### **4.3 Responsabilità**

È vietato fornire informazioni personali errate, in particolare con lo scopo di tentare di ottenere un nome a dominio in modo pressoché anonimo e ciò comporterà ipso facto la cessazione dell'account e del o dei nomi a dominio allo stesso collegato/i. Il Cliente sarà integralmente responsabile di tutte le conseguenze, di qualsiasi natura esse siano, comprese quelle di natura pecuniaria, nel caso in cui non avesse ricevuto mandato delle persone di cui trasmette i nomi e i dettagli ai fini di registrare un nome a dominio. Utixo farà tutto il possibile per assicurare in un tempo ragionevole l'aggiornamento delle informazioni sotto il suo controllo. Nello stesso modo, il Cliente si assume la responsabilità dei dati comunicati e assicura ad Utixo che il soggetto a del quale il nome a dominio è registrato gli ha dato in modo esplicitamente o implicitamente mandato a questo effetto. Utixo non potrà essere ritenuta responsabile in tutti i casi in cui il mandato intervenuto tra il Titolare ed il Cliente non sia valido, essendo tale convenzione intercorsa tra terzi ed inopponibile ad Utixo. Di conseguenza, la mancanza di validità del mandato opererà un trasferimento di diritto di tuta la responsabilità nei confronti del Cliente a titolo esclusivo.

Il Cliente resterà responsabile di tutti i fatti o atti relativi al nome a dominio registrato, nel caso in cui una licenza di utilizzo sarà concessa ad un terzo. Il Cliente deve effettuare lui stesso una verifica utile per quanto riguarda l'utilizzo del nome del dominio conformemente alle regole imposte dalla ICANN oppure dall'autorità di controllo e alle regole contrattuali dettate dalla Utixo. Il Cliente si impegna, nel caso di disputa relativa a nomi a dominio, a conformarsi alla procedura stragiudiziale di risoluzione dei contenziosi in materia di nomi a dominio.

#### **4.4 Codice di autorizzazione (EPP o Auth-Code)**

Il codice **EPP o auth code non può essere richiesto a voce, via e-mail o via ticket** ma può essere ottenuto in 2 modalità:

- Prelevato in autonomia direttamente dal pannello di controllo del dominio. <https://shop.serverweb.net>. Una volta effettuato l'accesso al pannello di controllo cliccare su Dominio sul menu e quindi su Codice autorizzazione.
- Richiesto via PEC dall'indirizzo aziendale, personale o del legale rappresentante all'indirizzo [utixo@eos-pec.it](mailto:utixo@eos-pec.it) a cui riceverete risposta. Questa modalità risulta obbligatoria nel caso in cui il sistema precedente non sia operativo.

Utixo può richiedere documenti personali per verificare l'identità del richiedente e confermare la proprietà del dominio.

Questo è particolarmente importante per evitare truffe e trasferimenti non autorizzati.

#### **4.5 Cessione di licenza del nome a dominio**

La cessione del nome a dominio da parte di un Cliente ad un terzo è opponibile dalla Utixo solo nelle seguenti ipotesi:

- Il saldo integrale dei costi di trasferimento per il cambiamento del titolare alla Utixo come effettuato dalla parte più diligente.
- La firma eventuale di documenti di trasferimento richiesti dal Registro ed il rispetto della procedura di trasferimento specifica riguardante il dominio in questione.

#### **4.6 Scelta del nome a dominio**

Il Cliente prima di procedere alla richiesta di un nome a dominio deve effettuare tutte le verifiche opportune. In particolare, procurerà di non arrecare pregiudizio:

Ad un segno distintivo anteriore, sia che si tratti di un diritto di marchio o un diritto legato ad una denominazione sociale, un'insegna o un nome commerciale, una denominazione d'origine o un'indicazione geografica; –ad un diritto della personalità, –oppure ad un diritto d'autore. In senso generale, il Cliente procurerà di fare in modo che il nome a dominio: –non rechi offesa all'ordine pubblico, né alle leggi e usi in vigore, –non sia diffamatorio o razzista, –non sia suscettibile di essere considerato come speculativo oppure abusivo.

Utixo, a titolo di informazione, precisa al Cliente, con le presenti norme, che l'omissione di ricerche approfondite fatte anteriormente alla registrazione del nome a dominio, può portare, con esclusiva responsabilità del Cliente, ad azioni giudiziarie di contraffazione e/o di concorrenza sleale. Utixo informa inoltre il Cliente che certi nomi, che riguardano per esempio i concetti geografici e/o geopolitici, o suscettibili di recare offesa all'ordine pubblico, non possono essere scelti.

#### **4.7 Ricorso dei terzi**

Tutti i ricorsi che comportino un provvedimento giurisdizionale o una decisione resa in applicazione delle procedure di mediazione o arbitrato dei nomi a dominio saranno integralmente a carico del Cliente.

Nell'ambito di detti procedimenti il Cliente può, senza alcun preavviso, essere privato di un nome a dominio registrato nel caso di trasferimento di un nome a dominio a vantaggio di un

terzo che abbia dato impulso ad un'azione relativa a tale nome a dominio. Il nome del dominio in questione può ugualmente essere sospeso durante il procedimento fino alla sua conclusione. Se, nell'ambito di detti contenziosi, Utixo verrà chiamata in causa, il Cliente terrà indenne la Utixo di tutte le spese sopportate in occasione di tale procedura, a prescindere da ciò che ne sia causa o ne siano le conseguenze e a prescindere dalla natura di tale procedura, sia cioè che si tratti di un procedimento giurisdizionale, un arbitrato o una procedura di riassegnazione. Sono in particolare compresi nelle spese sopportate i costi relativi agli interventi tecnici, alle spese della procedura così come gli onorari dei professionisti.

Le stesse regole si applicano alle domande presentate dai Registri, l'ICANN oppure le autorità di controllo.

#### **4.8 Conservazione e trasmissione dei dati**

Utixo si impegna a trasmettere i dati che possiede unicamente per il fine di assicurare la prestazione del servizio.

#### **4.9 Trasferimento non rinnovo o annullamento del nome a dominio**

Tutti i provvedimenti giudiziari esecutivi notificati a Utixo, così come qualunque lodo arbitrale regolarmente notificato a Utixo e che statuiscono il trasferimento o l'annullamento di un nome a dominio registrato dal Cliente avranno immediata esecuzione da parte di Utixo senza preventiva comunicazione al Cliente.

Tutti i trasferimenti volontari dei nomi a dominio per cambiamento di Ente di Registrazione avranno corso secondo le condizioni del dominio considerato. Il trasferimento verso Utixo sarà effettivo dalla conferma del trasferimento da parte del registro.

Il trasferimento da Utixo avrà effetto dal momento della richiesta effettuata, prima della scadenza, a nome del Cliente da parte del nuovo Ente di Registrazione scelto, a condizione che non siano pendenti contenziosi

giudiziari o meno – tra Utixo ed il Cliente oppure non siano pendenti procedimenti instaurati da terzi e a condizione che vengano rispettate le condizioni di trasferimento proprie del dominio.

Il mancato rinnovo di un nome a dominio alla data di scadenza sarà equivalente ad un annullamento del nome a dominio e renderà disponibile, dalla data e ora di annullamento, il nome del dominio annullato e non rinnovato.

Al Cliente è vietato qualsiasi trasferimento relativo ad un nome a dominio che sia oggetto di contestazione.

Tutti i trasferimenti, domande di trasferimento o annullamento del nome a dominio, quella che sia la causa, non comporteranno alcuna restituzione delle somme incassate da Utixo.

Ove il Cliente entri in liquidazione, cessi l'attività o sia oggetto di procedura concorsuale, per il periodo di registrazione del nome a dominio il rappresentante designato può chiedere che lo stesso venga trasferito all'avente causa del Titolare del nome a dominio, accompagnando la sua domanda con i documenti necessari.

In caso di non rinnovo del nome a dominio Utixo avrà diritto di prelazione, potrà acquistarlo e disporne in pieno possesso compresa la vendita a terzi.

#### **4.9.1 Diritto di recesso del consumatore.**

Ai sensi dell'art 55, Il comma lettera B del Codice del Consumo "il consumatore può esercitare il diritto di recesso, entro 14 giorni dalla sigla del contratto di acquisto, salvo corrispondere il costo di quanto dovuto se il servizio è pagato da Utixo anticipatamente.

[...] fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati (...). Il \*\*Cliente riconosce che la registrazione di un nome a dominio presso la Utixo costituisce, in base alla scelta operata dal Cliente sul radicale e l'estensione ritenuta, la fornitura di un tale bene personalizzato ai sensi dell'articolo sopracitato. Ne consegue che il Cliente è espressamente informato che non può, in applicazione di queste disposizioni, esercitare il suo diritto di recesso sulla registrazione del nome a dominio ordinato. Questo diritto non può a maggior ragione essere esercitato da parte del Cliente ove la registrazione venga rinnovata.

#### **\*\* Integrazione e modifiche**

Le regole emesse dall'ICANN, dalle autorità di controllo e dai Registri, relative al nome a dominio, si applicano di diritto alle presenti relazioni contrattuali. Ulteriormente, tutte le modifiche delle condizioni che legano Utixo con il Registro, l'ICANN e tutte le autorità di controllo si applicano di diritto, immediatamente e senza informazione preliminare al Cliente che accetta espressamente, nella misura in cui tali modifiche siano opponibili ad Utixo.

#### **4.10. Controversie.**

Utixo e il Registro si riservano il diritto di mettere il nome a dominio del Cliente in sospensione durante la risoluzione di un eventuale controversia. Utixo e il Registro si riservano il diritto di sospendere o annullare il nome a dominio del Cliente nel caso in cui il Cliente usi il nome a dominio per inviare comunicazioni commerciali non richieste, in violazione della legge applicabile o delle politiche di uso accettabile su Internet, o se il Cliente utilizza il proprio nome a dominio per un'attività illegale.

---

## **5.0 CONDIZIONI PARTICOLARI PER VPS**

### **5.1 Service Level Agreement**

Utixo garantisce il seguente livello di servizio su VPS basate su tecnologia dedicated server:

- 99.0% sulla connettività
- 99.0% sul HW

Per le VPS basate su tecnologia public cloud invece il livello di servizio è il seguente:

- 99.9% sulla connettività
- 99.9% sul HW

### **5.2 Backup**

Il servizio di backup della VPS non è parte integrante del servizio ma un servizio accessorio che Utixo offre e fortemente consiglia, in sé avere un sistema in cloud non garantisce dalla perdita di dati.

## **6.0 CONDIZIONI PARTICOLARI PER SAFEBOX – CLOUD STORAGE**

### **6.1 Trasferimento dati in USA**

I dati sono gestiti all'interno della EU in stretta compliance GDPR e NON sono soggetti in alcun modo alla legislazione USA ed al trasferimento dati in altri paesi. Il servizio è gestito e fatturato da un'entità giuridica di diritto italiano.

### **6.2 Utilizzo non conforme**

Per garantire affidabilità e prestazioni a tutti i clienti è vietato utilizzare lo storage per il mining di criptovalute.

### **6.3 Locazione dei dati**

È possibile specificare in quale paese si vuole conservare i propri dati, la scelta è: Germania o Finlandia.

## **7.0 CONDIZIONI PARTICOLARI MICROSOFT 365 E AZURE.**

### **7.1 Servizio di gestione delle licenze Microsoft 365**

Quando il servizio è erogato da Utixo la gestione delle licenze di Microsoft 365 deve avvenire tramite il control panel Utixo cioè UCMP(<https://shop.utixo.net>) e **NON dal portale Microsoft**, questo perché gli upgrade e downgrade delle licenze devono passare da Utixo.

Non è consentito l'utilizzo del sistema di gestione licenze di Microsoft e neanche la gestione delle licenze da parte di altri fornitori durante il vincolo contrattuale.

Utixo utilizza un'interfaccia diretta con il sistema licensing Microsoft via API e consente una gestione automatica e migliore rispetto a quella nativa Microsoft dando anche più possibilità di gestione dei pagamenti.

*Il portale Microsoft potrebbe riportare un numero di licenze diverso da quello indicato da UCMP, questo è normale.*

## 7.2. Service Level Agreement

Il contratto SLA è visibile al seguente indirizzo direttamente sul sito Microsoft:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>

<http://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

Qui è possibile avere il dettaglio dei livelli di servizio previsti per singolo prodotto sia per Microsoft 365 che Azure IAAS.

## 7.3 Salvataggio dati

In caso di disdetta esercitata nelle modalità supposte, il cliente dovrà provvedere autonomamente a salvare i dati di suo interesse, prima che le licenze vadano in scadenza.

## 7.4 Risoluzione per inadempimento

In caso di insolvenza protrattasi per oltre 30 giorni dalla data di scadenza fattura, il presente contratto si intenderà risolto di diritto per grave inadempimento del cliente salvo il diritto di Utixo al pagamento del prezzo pattuito e al risarcimento del danno

## 7.5 Pricing Azure/Microsoft 365

I prezzi ufficiali per Microsoft 365 e Azure sono disponibili al seguente link:

<https://azure.microsoft.com/it-it/pricing/#product-pricing>

## 7.6 Termini e condizioni (ToS)

Termini e condizioni per tutti i servizi ONLINE Microsoft:  
<https://www.microsoft.com/licensing/terms/product/ForallOnlineServices/all>

Termini e condizioni relativi ad Azure sono indicati a questo indirizzo web:

[Microsoft Azure Legal Information | Microsoft Azure](#)

Termini e condizioni relativi a Microsoft 365 sono indicati a questo indirizzo web:  
<https://www.microsoft.com/licensing/terms/productoffering/Microsoft365/EAEAS>

## **7.7 Aggiornamento canoni**

I canoni annuali potranno variare sulla base dei listini aggiornati da Microsoft per eventuali fluttuazioni sui cambi EUR/USD e da altri fattori commerciali. Le variazioni di listino saranno comunicate al cliente 30 entro giorni dall'annuncio ufficiale Microsoft

# **CONDIZIONI DI SERVIZIO PARTICOLARI**

## **A.1.1 Rinnovo dei nomi a dominio**

Se la richiesta di restore del dominio da parte del cliente dovesse fallire per qualsiasi motivo, Utixo si impegna a restituire al cliente il solo prezzo del rinnovo.

E' precisa responsabilità del cliente verificare fattivamente l'avvenuto restore/rinnovo del dominio.

In caso di problematiche relative alla procedura di rinnovo di un dominio scaduto ,il cliente deve darne tempestiva comunicazione (entro 10 gg dal pagamento tardivo delle fattura) tramite PEC per permettere ad Utixo di effettuare una nuova richiesta., che non è vincolante per Utixo ai fini del successo della procedura di rinnovo e di eventuali responsabilità.

Se il dominio non viene rinnovato il cliente perde su questo dominio ogni diritto, il dominio può essere messo sul mercato oppure passa direttamente sotto la proprietà di Utixo che può liberamente disporne a piacimento.

## **A.1.2 Durata e rinnovo automatico del contratto. Recesso ordinario anticipato**

Il Cliente potrà recedere dal contratto, prima della scadenza e senza giusta causa, cancellando il rinnovo dello stesso dal suo control panel. In tal caso, tuttavia, il Cliente non potrà pretendere il rimborso da parte del fornitore delle somme già versate. I servizi con contratto annuale (es. VPS) e pagamento mensile saranno comunque addebitati per l'intera annualità e non rinnovati successivamente. I servizi annuali già acquistati e non ancora fatturati verranno comunque fatturati sino a scadenza e non più rinnovati. Queste condizioni non si applicano ai servizi inclusi nell'elenco A per i quali è necessario l'invio di una PEC 60 gg prima della scadenza.

Il consumatore, come da definizione codice del consumo,ha il diritto di recedere per PEC entro 14 giorni dalla sigla del contratto stipulato a distanza, senza alcuna penale, salvo l'obbligo di corrispettivo per servizi già resi o comunque già acquistati dai nostri fornitori.

Superato tale periodo, tutti i servizi verranno fatturati sino a scadenza e il pagamento diventa diventando esigibile.

I servizi inseriti nell'elenco Y) qui sotto prevedono tacita proroga ossia rinnovo automatico alla scadenza , sempre della durata di 1 anno:

Y)

- 1) Antivirus Cloud;
- 2) VPS dedicate;
- 3) Server Dedicati;
- 4) PEC;
- 5) Suite Protezione e-mail;
- 6) Certificati SSL;
- 7) Storage Cloud;
- 8) Suite Microsoft 365;
- 9) Suite Google Workspace.;

Il cliente ha la facoltà di disdettare tale servizio unicamente tramite l'invio di UNA PEC almeno 60 gg prima della scadenza. In caso di comunicazione tardiva della disdetta o utilizzo di mezzo diverso da PEC è prevista l'applicazione di una penale quantificata nel 50% dei canoni residui fino alla scadenza del rinnovo, a cui si sommeranno i costi di set up quantificati in 100€ e il 100% dei costi delle licenze già acquistate per il rinnovo . In caso di contratti pluriennali, il cliente sarà tenuto a corrispondere anche un importo calcolato sulla differenza tra il prezzo di listino originario senza scontistica e quello applicato al contatto biennale, per ogni annualità.

### **A.1.3 Clausola di modifica unilaterale dei T.o.S.**

Il Fornitore si riserva il diritto di modificare unilateralmente i termini e le condizioni del presente Contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di 30(trenta) giorni nei seguenti casi:

- adeguamento a normative o provvedimenti di autorità competenti;
- aggiornamento tecnico o funzionale dei Servizi offerti;
- esigenze organizzative, di sicurezza, economiche o commerciali, motivi legittimi e rilevanti;

Qualsiasi modifica diverrà efficace dopo il periodo di preavviso comunicato.

Il Fornitore si impegna a informare il Cliente di tali modifiche tramite comunicazione email all'indirizzo registrato dal cliente e tramite accettazione al primo login. Il Cliente è responsabile per la verifica periodica delle condizioni contrattuali e delle eventuali modifiche.

#### **A.1.4. Sospensione del servizio per morosità**

Il fornitore ha facoltà di sospendere, senza o con preavviso, l'erogazione del servizio qualora sussista una delle seguenti condizioni:

- Il cliente è in una condizione di morosità derivante dal mancato pagamento dei canoni e/o oneri di attivazione per servizi fatturati i cui documenti fiscali siano giunti a scadenza. Prima della disattivazione saranno inviati più avvisi e solleciti di pagamento.
- In caso di sospensione per mancato pagamento il servizio sarà automaticamente ripristinato pagando i relativi canoni, non è necessario altro intervento se non il pagamento con un sistema immediato (credit card o PayPal).

In caso di mancato pagamento, anche di un solo canone, Utixo in automatico provvederà alla sospensione del servizio dopo 7 GG dall'invio della lettera di sollecito tramite e-mail.

A servizio sospeso il cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi, trasmessi e/o comunque trattati tramite il servizio, ma avrà la possibilità di riattivare il servizio pagando la relativa fattura proforma per un tempo di due settimane, passatele quali i dati del cliente saranno definitivamente cancellati dai server Utixo. Utixo si riserva comunque il diritto al recupero delle somme eventualmente dovute

#### **A.1.5. Limitazione della responsabilità del fornitore MANLEVA E RIPARTO DEI RISCHI**

In caso di malfunzionamento dell'Infrastruttura o del Server messo a disposizione del Cliente, quali interruzioni del servizio e perdita di dati il fornitore adotterà ogni mezzo ragionevolmente necessario per porvi rimedio nel minor tempo possibile, salvo i casi in cui i guasti siano dovuti a fatti non direttamente imputabili al fornitore. In quest'ultimo caso il fornitore provvederà ad informare immediatamente il cliente.

Il Cliente riconosce di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso i Servizi o a lui direttamente o indirettamente riferibili, ed in particolare di essere responsabile

dei contenuti e delle comunicazioni inserite, pubblicate, diffuse e trasmesse su o tramite i Servizi.

Non è consentita la modifica delle impostazioni di sicurezza senza il consenso del fornitore per evitare che il server possa essere compromesso.

Fatti salvi casi di dolo o colpa grave del fornitore, o violazioni essenziali della disciplina a tutela del consumatore, il Cliente si obbliga a tenere il fornitore manlevato ed indenne da qualsiasi onere o molestia di terzi in relazione all'utilizzo dei servizi o parte di esso al Cliente e/o propri Clienti, a mancati aggiornamenti dei dati personali di esso Cliente, o comunque a non conformità ad alcuna delle disposizioni della legge 196/2003 da parte di esso cliente in relazione ai servizi del fornitore.

Il Cliente garantirà e terrà il fornitore garantito e indenne di qualsiasi onere o molestia in relazione all'attribuzione dello stato non raggiungibile dei Server del fornitore legata a forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o fatti di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili dal fornitore e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo di esempio e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi.

Il fornitore sarà esonerato da ogni responsabilità in caso di distruzione, perdita, sottrazione, danneggiamento o deterioramento anche solo parziale, dell'Hardware per qualsiasi causa non derivante da propria colpa grave.

Il Cliente garantirà e terrà il fornitore garantito e indenne di qualsiasi onere o molestia in caso di difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente.

Anche quando previsto il backup da parte del fornitore, il cliente ha comunque l'obbligo di salvataggio di una sua copia dei dati.

Il fornitore sarà esonerato da ogni responsabilità nei casi di: interruzione di servizio disposto dall'autorità giudiziaria, interruzione di servizio dovuto a fluttuazioni della banda passante e/o criticità del carrier, interruzione di servizio a causa di operazioni imputabili a colpa del cliente o per uso non corretto del software o per problemi del software utilizzato, attacchi informatici su larga scala, disastri naturali, black out. Utixo Italia S.r.l. non è responsabile dei limiti strutturali delle SLA offerte dai fornitori a monte e si riserva la possibilità di sospendere o modificare servizi a seguito di decisioni dei subfornitori, comunicandolo al cliente con ragionevole preavviso. Utixo ha la facoltà di risoluzione anticipata del contratto di fornitura di servizi per causa terzi con limitata responsabilità ove tecnicamente non sia possibile proseguire la fornitura.

Il cliente manleva Utixo da ogni responsabilità per violazione di diritti di proprietà intellettuale derivanti da contenuto appartenenti al cliente o derivanti da software terzi installati su richiesta del cliente.

## **A.1.6 SERVIZIO HOSTING E SMTP -Obblighi e responsabilità del cliente**

Utixo fornisce dei piani di hosting che permettono l'utilizzo di scripts CGI, PHP, MYSQL e di altri programmi eseguibili. Tali scripts utilizzano molte più risorse di sistema rispetto alle semplici pagine e le limitazioni sotto riportate si applicano quindi all'utilizzo di queste funzioni. Il cliente ha la possibilità di creare ed eseguire i propri CGI, PHP e/o SQL in autonomia ma questo utilizzo deve essere ragionevole.

Ad ogni modo, al fine di fornire un servizio di buona qualità, ci riserviamo il diritto di interrompere l'esecuzione di certi CGI, PHP, SQL e/o del sito se questi occupano eccessive risorse del server e mettono a rischio, indipendentemente dalle cinque limitazioni di cui sotto e il buon funzionamento del server di Utixo.

Utixo farà il possibile per avvisare, prima di sospenderli, i clienti che usano scripts che utilizzano una percentuale troppo alta delle risorse del sistema. Al contrario, se gli scripts causano dei problemi agli altri clienti, od occupano eccessive risorse, potranno essere fermati senza preavviso. Il cliente è avvertito che l'utilizzo non conforme alle indicazioni di cui sopra può, per sua stessa natura, rendere incompatibile il funzionamento del sito su un server in condivisione ed esporre il sito interessato al rischio di una sospensione senza preavviso finalizzata a garantire una qualità del servizio accettabile all'insieme dei clienti del server. Il cliente sarà allora invitato ad optare per un contratto di hosting dedicato. Gli scripts non devono in alcun caso interagire con la configurazione del server o dell'hardware.

L'esecuzione degli scripts di questo genere o di script con evidente finalità di hacking o di tentativi di accesso a folder riservati potrà comportare l'annullamento immediato dell'account del cliente senza la restituzione dei canoni residui.

Di conseguenza, per valutare il carattere di ragionevolezza nell'utilizzo degli scripts in riferimento ad un servizio, saranno utilizzati i seguenti criteri: – numero di richieste web per giorno (html, php, cgi, jpg, gif ed altre) – utilizzo del processore della macchina (« CPU ») (< 60 secondi con CPU al 100%) – utilizzo della RAM (< 80 Mo al secondo) – accesso ad un server sql da 3 connessioni (richiesta/sessione) simultanee (Utixo vi raccomanda di stabilire delle connessioni brevi e di chiuderle dopo l'utilizzo) – per altre ragioni non definite dalle presenti, ma che, secondo il giudizio di Utixo, rischierebbero di mettere in pericolo il sistema informatico di Utixo. Il cliente sarà tenuto a comunicare ad Utixo la ragione per la quale utilizza gli scripts.

Gli avvisi sono inviati automaticamente quando sia violato uno dei cinque criteri di cui sopra ed il cliente è quindi tenuto a confermare la corretta ricezione di tale avviso attraverso un'e-mail di ritorno, nonché la buona comprensione della richiesta formulata da Utixo. Se il cliente non conferma quest'e-mail nel termine di 12 ore, Utixo si riserverà il diritto di chiudere il sito senza preavviso. Il trasferimento dei dati deve essere eseguito attraverso il server FTP anonimo, ove possibile.

## A.1.7. CONDIZIONI PARTICOLARI PER I PRODOTTI MICROSOFT365 e MICROSOFT AZURE.

### A.1.7.a Durata contrattuale

L'acquisto del servizio **Microsoft 365** obbliga a particolari condizioni, qualora l'utente acquisiti il servizio, le presenti condizioni si applicano all'acquisto e sono ritenute accettate dall'utente.

In base alla New Commerce Experience (NCE) di Microsoft per il programma Cloud Solution Provider (CSP) Il servizio M365 può essere acquistato con impegno mensile, annuale, biennale o triennale, la modalità con impegno annuale, biennale e triennale consentono di ottenere un pricing più conveniente. Il vincolo mensile invece ha un costo del 20% superiore così come indicato da Microsoft stessa.

In caso di disdetta il servizio sarà cessato **alla scadenza del contratto**, previa comunicazione via pec almeno 60 gg prima della scadenza, comunicate le credenziali di global tenant admin e rimossi eventuali rapporti di trust con Utixo.

Le possibili durate contrattuali sono pertanto:

**Abbonamenti mensili:** Offrono maggiore flessibilità. È possibile annullare l'abbonamento alla fine di ogni mese senza penali. Ideali per clienti con esigenze variabili o rischio di insolvenza.

**Abbonamenti annuali:** Possono essere pagati mensilmente o annualmente. Una volta attivati, non è possibile annullare l'abbonamento prima della scadenza annuale, **salvo pagamento dell'intero periodo residuo**. Microsoft consente modifiche alla frequenza di pagamento solo in fase di rinnovo.

**Abbonamenti biennali o triennali:** Offrono condizioni economiche più vantaggiose, ma comportano un vincolo contrattuale più lungo. Anche in questo caso, non è previsto il recesso anticipato senza il pagamento delle annualità residue.

*Per ogni tipo di contratto è espressamente esclusa la possibilità di recesso anticipato senza l'integrale corresponsione dei canoni residui fino alla naturale scadenza del contratto.*

Pertanto, in caso di richiesta di cessazione anticipata del servizio, il cliente sarà tenuto al pagamento delle annualità rimanenti, a titolo di penale e indennizzo per la risoluzione anticipata.

Con questo tipo di prodotto è possibile solo incrementare il numero delle licenze (della medesima tipologia) ma non ridurle, se non all'atto del rinnovo. In caso di aggiunta di licenze,

il prezzo delle licenze aggiuntive sarà calcolato per i giorni rimanenti fino alla data di scadenza del presente contratto.

In caso di impegno annuale/biennale/triennale il contratto si rinnoverà automaticamente di anno in anno salva la facoltà di disdetta con comunicazione che dovrà pervenire ad Utixo esclusivamente via PEC ([utixo@eos-pec.it](mailto:utixo@eos-pec.it)) **almeno 60 giorni prima della data di scadenza del contratto.**

Questo è dovuto a ragioni di forecast e impegni commerciali che Utixo Italia S.r.l. deve garantire al proprio fornitore.

È possibile stabilire un pagamento mensile dei canoni pur rimanendo un vincolo annuale sul contratto.

L'abbonamento ha un impegno minimo di 1 anno ma può anche essere esteso a 2 o 3 anni per ottenere condizioni più vantaggiose. Eventuali aumenti di prezzo di listino Microsoft sono applicati alla scadenza dell'annualità. L'impegno annuale consente di proteggersi da variazioni di prezzi che invece con l'impegno mensile sono applicati il mese successivo.

#### **A.1.7.b. Responsabilità del cliente sul rinnovo**

Il cliente ha la responsabilità di terminare il servizio alla scadenza, quindi non procedere al rinnovo, direttamente dal suo pannello di controllo. Il pagamento della fattura proforma rinnova automaticamente il servizio stesso e nessun rimborso sarà dovuto.

#### **A.1.7.c. Impegno mensile di abbonamento**

Come previsto da policy Microsoft l'impegno mensile comporta un aumento del prezzo in fattura del 20% rispetto alla mensilità con impegno annuale. In qualsiasi momento sarà possibile richiedere l'aggiunta o la riduzione del numero di licenze. In caso di aggiunta, il prezzo delle licenze in aggiunta sarà calcolato per i giorni rimanenti alla data di scadenza. In caso di riduzione, il prezzo della licenza sarà fatturato per l'intera mensilità. Se si desidera la flessibilità della variazione anche in diminuzione, si deve optare per l'impegno mensile. L'impegno mensile si rinnova automaticamente di mese in mese salvo disdetta da comunicarsi ad Utixo via PEC almeno sette giorni prima della scadenza.

Eventuali aumenti ufficiali di listino Microsoft sono applicati il mese successivo all'entrata in vigore.

Per ulteriori dettagli, è possibile consultare la documentazione ufficiale Microsoft sul sito <https://learn.microsoft.com>

#### **A.1.7.d. Accesso admin al TENANT 365 e gestione licenze**

Nella fornitura di licenze Microsoft 365 Utixo include anche la gestione delle stesse attraverso un sistema di ticketing (aggiunta, rimozione, assegnazione).

Per ragioni tecniche e commerciali e per garantire il corretto funzionamento del servizio, **l'accesso admin tenant è *normalmente inibito per i clienti*** salvo diversi accordi.

Utixo conserva le password di amministrazione utilizzando tutte le best practice in conformità con la normativa GDPR, in modalità criptata e dando accesso *solo* al personale strettamente necessario.

La gestione delle licenze deve passare da Utixo attraverso l'help desk oppure il control panel UCMP(<https://shop.serverweb.net>), non è consentita la gestione delle licenze direttamente dal tenant Microsoft in quanto Utixo utilizza una modalità personalizzata.

Aumenti o variazioni del numero di licenze devono perciò essere richieste ad Utixo tramite il sistema di ticketing.