

## CONDIZIONI DI CONTRATTO

### PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DA PARTE DI LUMANEX

#### 1. DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni di Contratto e di ogni altro documento contrattuale della Lumanex S.r.l., i termini e le espressioni di seguito elencati, ove riportati con la lettera iniziale maiuscola, hanno il significato loro attribuito nella presente sezione:

“**B2B**”: cliente azienda.

“**B2C**”: cliente persona fisica.

“**Lumanex S.r.l.**”, “**C1V hosting**” o “**Lumanex**” il Fornitore del Servizio, C.F. e P.IVA 17705111007, con sede legale in Roma (RM), Via Ardeatina n. 600, iscrizione al ROC n. 42285.

“**Cliente**” o “**Clients**”: soggetto persona fisica o giuridica indicata nell’Ordine di Servizio come controparte di Lumanex nell’ambito dei rapporti regolati dalle Condizioni di Contratto, il quale/la quale agisce per scopi personali o professionali/imprenditoriali e che si avvale dell’erogazione del servizio e delle prestazioni erogate dal Fornitore.

“**Condizioni di Contratto**”: le presenti Condizioni di Contratto e comunque quelle in vigore all’atto della sottoscrizione del presente Contratto.

“**Consumatore**”: la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

“**Contratto**” o “**Accordo**”: il presente Contratto avente ad oggetto le condizioni di servizio per la fornitura di ogni singolo servizio erogato in favore del Cliente, costituito dalle Condizioni di Contratto e dall’Ordine di Servizio e da ogni altro documento con cui il Cliente esprime l’intenzione di acquisto nei confronti del Fornitore.

“**Corrispettivi**”: i corrispettivi relativi ai Servizi erogati dal Fornitore, indicati ed elencati sul sito web [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it) o comunicati dal Fornitore in qualsiasi altra forma, nonché ogni altro corrispettivo dovuto al Cliente ai sensi del presente Contratto e Ordine di Servizio allegato.

“**Fornitore**”: il prestatore del singolo Servizio erogato ed offerto al Cliente, ossia Lumanex S.r.l.

“**Hosting**”: servizi Hosting con particolare riguardo su VPS, *colocation*, server dedicati, DDoS Protection, Web Hosting, Cloud Storage e servizi equivalenti connessi o collegati, senza limitazione alcuna.

“**Fiber**”: servizi Internet con particolare attenzione su IP transit, connettività residenziali, connettività dedicate, infrastruttura di fibra fisica e servizi simili.

“**Ordine di Servizio**” o “**Modulo di Attivazione**” o “**Modulo**”: il prospetto informativo parte

integrante del Contratto contenente la descrizione del singolo Servizio erogato in favore del Cliente da parte del Fornitore, riguardante ogni specifica tecnica e contrattuale del singolo Servizio per il quale il Cliente ha richiesto l'attivazione.

**“Parti”**: il Fornitore e il Cliente intesi congiuntamente.

**“Server”**: dispositivo fisico informatico di elaborazione e gestione del traffico di informazioni che permette di usufruire di un determinato Servizio ad altre componenti esterne che ne fanno richiesta, dotato di elevata capacità di elaborazione dati, all'interno del quale sono collocati in funzione determinati software.

**“Servizio”**: l'oggetto della prestazione erogata dal Fornitore, così come descritto all'interno del sito internet [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it) e nell'ordine di Servizio sottoposto al Cliente per l'attivazione, o comunicato dal Fornitore su esplicita richiesta del Cliente.

**“Ticket”**: protocollo operativo per la gestione delle richieste di supporto tecnico e amministrativo, esclusivamente riservato ai Clienti di Lumanex S.r.l., finalizzato a garantire un'assistenza efficiente, tempestiva e conforme agli standard aziendali secondo le modalità di volta in volta comunicate dal Fornitore.

## 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Le presenti condizioni di Contratto regolano la fornitura da parte di Lumanex S.r.l. dei Servizi di Hosting e Fiber, descritti sul sito internet [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it) e nell'Ordine di Servizio, forniti a persone fisiche e persone giuridiche, nonché di ogni altro servizio collocato dal Fornitore in commercio.

L'Ordine di Servizio e ad ogni altro documento che regola il rapporto di fornitura di servizi tra il Fornitore ed il Cliente, da ritenersi quali allegati, sono parti integrante del presente Contratto.

Per tutto quanto non disciplinato dal presente Contratto, si rinvia alle singole disposizioni contenute nell'Ordine di Servizio che.

Gli allegati al presente Contratto sono:

1. Allegato 1 – Ordine di Servizio.
2. Allegato 2 – Politica sui Rimborsi

In caso di conflitto tra le previsioni del presente Contratto e quelle di uno o più allegati e/o tra allegati, si applicherà il seguente ordine di prevalenza.

- Ordine di Servizio (Allegato 1)
- Politica sui Rimborsi (Allegato 2)
- Contratto

Per ogni Servizio fornito da Lumanex, la descrizione e gli standard qualitativi sono contenuti nel documento denominato Ordine di Servizio, sottoposto al Cliente ai fini della sottoscrizione e accettazione e, a scelta del Fornitore, posti in visione sul sito internet [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it)

I servizi, essendo erogati tramite un'infrastruttura condivisa e privi di specifiche garanzie di performance o disponibilità, sono soggetti a una politica di utilizzo corretto (nota anche come *Fair Usage Policy*). Tale politica ha lo scopo di garantire un accesso equo e bilanciato alle risorse disponibili, evitando utilizzi impropri, eccessivi o che possano compromettere la qualità del servizio per gli altri utenti. Lumanex si riserva il diritto di sospendere temporaneamente ed in via cautelare, a suo insindacabile giudizio e senza preavviso o avvertimento, il Servizio erogato al Cliente qualora non fosse rispettata la politica di utilizzo corretto "*fair usage policy*", ovvero comunicare l'eventuale presenza di eventi che integrino illeciti alle competenti autorità.

Lumanex può avvalersi, nella fornitura del Servizio, a sua discrezione e senza ottenere alcuna autorizzazione dal Cliente, di infrastrutture di terze parti. Il Cliente accetta tale circostanza e dichiara di essere a conoscenza del fatto che i Servizi oggetto di fornitura possono essere erogati, integralmente o parzialmente, anche da soggetti terzi che intrattengono rapporti commerciali con Lumanex, scelti a suo insindacabile giudizio, senza che ciò possa costituire motivo per il Cliente di recesso o risoluzione dal Contratto e dal Servizio fornito.

Il Cliente prende atto e accetta che la comunicazione di conferma dell'acquisto del prodotto/servizio inviata da Lumanex tramite posta elettronica ordinaria (*e-mail*), ovvero tramite *sms*, costituisce un supporto durevole, conformemente a quanto previsto dall'articolo 50, comma 1, e dall'articolo 51, comma 7, del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), garantendo così la tracciabilità e la conservazione delle informazioni relative al contratto.

### **3. REGISTRAZIONE ACCOUNT UTENTE/CLIENTE SUL SITO INTERNET - MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

Il Cliente richiede la fornitura del singolo Servizio a Lumanex tramite il sito internet [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it). Le specifiche tecniche, operative, commerciali del singolo Servizio offerto da Lumanex sono dettagliatamente descritte sul sito internet [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it) o fornite da Lumanex prima della conclusione del Contratto. Salvo diversa comunicazione del Fornitore, il Cliente che intende acquistare i servizi offerti da Lumanex deve necessariamente registrarsi nell'area personale presente sul sito internet [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it), creando un account personale ed attenendosi alle modalità di registrazione specificate in sede di compilazione. L'accesso all'area personale è regolato da una *username* e da una *password*. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite a Lumanex in sede di registrazione ai fini della validità ed efficacia del Contratto e dei Servizi.

Lumanex si riserva la facoltà di ricevere richieste di attivazione dei servizi con metodi diversi da quello indicato nel paragrafo precedente, preventivamente concordate con il Cliente a sua insindacabile scelta.

L'accesso e l'amministrazione all'area riservata sono consentiti al solo Cliente in possesso delle credenziali di accesso: a tal fine, il Cliente è tenuto a conservare ogni *password* (parola chiave) con la massima diligenza, mantenendo essa segreta per tutta la durata del presente contratto.

Il Cliente è esclusivamente e personalmente responsabile di qualsiasi danno causato dalla conoscenza o dall'utilizzo della/delle *password* in suo possesso da parte di soggetti terzi. Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente a Lumanex l'eventuale furto o smarrimento della *password*, mediante l'apertura di un *Ticket*, ovvero tramite posta certificata all'indirizzo [lumanex@pec.it](mailto:lumanex@pec.it)

Il Contratto si intenderà concluso, e pertanto espressamente approvato da entrambe le parti, nel momento in cui il Cliente, dopo aver selezionato il Servizio prescelto dal sito internet [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it), preso visione di ogni singola clausola del Contratto e dell'Ordine di Servizio trasmessi preventivamente, avendone compreso diritti, obblighi, termini e condizioni ivi riportati, confermerà la richiesta di acquisto.

In alternativa, il Contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente, previa selezione del Servizio, trasmetterà alla Lumanex, tramite e-mail ordinaria [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it) o PEC [lumanex@pec.it](mailto:lumanex@pec.it), copia del Contratto e dell'Ordine di Servizio sottoscritti, unitamente a un documento d'identità in corso di validità (in caso di B2C) o ai documenti del legale rappresentante e dell'azienda (in caso di B2B), tutti firmati su ciascuna pagina, anche digitalmente.

A tal fine, fa fede la data e l'ora di invio della documentazione da parte del Cliente o, nel caso di acquisto tramite portale web, la conferma di avvenuto pagamento registrata dal sistema di Lumanex. Al momento dell'attivazione del Servizio, ove previsto e necessario, il Fornitore indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio stesso.

Lumanex si riserva il diritto di non concludere il Contratto, senza che il Cliente possa avanzare alcun diritto risarcitorio nei suoi confronti per danno cagionato dalla mancata attivazione del Servizio o esperire azione alcuna per qualsivoglia motivo nei seguenti casi:

1. se il Cliente si è reso inadempiente nei confronti del Fornitore, anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
2. se il Cliente, su espressa richiesta del Fornitore necessaria all'erogazione del singolo Servizio, si rifiuta di fornire la propria identità, domicilio, residenza, o nel caso, la propria qualità di rappresentante e/o mandatario di altro soggetto e relativi poteri;
3. se il Cliente risulta iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive o concorsuali: a tal fine, il Cliente è obbligato a comunicare al Fornitore l'eventuale pendenza di procedure fallimentari/concorsuali/messa in liquidazione al momento della richiesta di conclusione del contratto;
4. se sussistono motivi tecnici, organizzativi, commerciali, anche dipendenti dalla pubblica amministrazione, che non consentono l'attivazione del Servizio richiesto;
5. se, in seguito a precedente richiesta di attivazione del Servizio avanzata nei 24 mesi

- precedenti, non sia stato possibile procedere all'evasione della richiesta per motivi tecnici o operativi indipendenti dalla volontà della Lumanex;
6. se risulti civilmente incapace;
  7. se il Cliente non abbia i requisiti minimi di affidabilità individuati da Lumanex sulla base delle analisi effettuate secondo *standard* coerenti e finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito;
  8. se il Cliente sia sottoposto a procedura di liquidazione giudiziale, concordato preventivo, amministrazione straordinaria, liquidazione coatta amministrativa o altre procedure concorsuali previste dalla normativa vigente;
  9. se il Cliente si trovi in stato di insolvenza, fallimento, cessazione dell'attività o in qualsiasi altra condizione che possa compromettere la corretta esecuzione del Contratto;
  10. se il Cliente sia oggetto di provvedimenti di interdizione, sospensione o limitazione dell'attività imprenditoriale o professionale, tali da incidere sull'adempimento delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti di Lumanex;
  11. se il Cliente abbia fornito informazioni false, incomplete o non veritiere in fase di stipula del Contratto o nelle comunicazioni necessarie alla sua esecuzione.

Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione e l'attivazione del Servizio, ove previsto, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione, nonché a garantire il facile accesso e transito al luogo di intervento, anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali, aree comuni, proprietà di terzi.

Per tutte le tipologie di installazione, qualora il tecnico incaricato dal Fornitore rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione ordinaria prevista o nell'ipotesi di espressa richiesta da parte del Cliente, e ciò si renda necessario all'attivazione del Servizio richiesto, il Fornitore, prima di procedere con l'intervento, sottoporrà un preventivo di spesa al Cliente, il quale dovrà accettare ed autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico. In queste ipotesi, il Fornitore si riserva la facoltà di procedere all'installazione del Servizio anche in un momento successivo rispetto a quello in precedenza concordato con il Cliente, comunicando le successive date in cui l'installazione avrà luogo. In ogni caso, le attività da cui derivino oneri aggiuntivi per il Cliente, saranno riportate nell'apposito rapporto d'intervento tecnico, che controfirmato dal Cliente per accettazione, giustificherà l'addebito dei relativi costi nella fattura emessa dal Fornitore. Qualora la sede/abitazione/domicilio del Cliente presso il quale è richiesta l'installazione del Servizio sia situata in area a bassa densità di popolazione (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, in aree di montagna o isole con densità inferiore a 1.000 abitanti) o in località disagiata, in quanto non raggiungibile per vie di trasporto ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo esemplificativo e non esaustivo, funivia, traghetto, elicottero), il Cliente si impegna a corrispondere unitamente ai costi di attivazione del Servizio ogni altro onere che si renda necessario per raggiungere il locale ove dovrà procedersi all'installazione.

Le condizioni di cui sopra si applicano anche alle ipotesi di riparazione e/o intervento di manutenzione sia ordinaria che straordinaria e/o riparazioni di qualsivoglia guasto che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto.

Tutti i costi dovuti alla disinstallazione dei servizi, ritiro di eventuali apparecchiature o strumentazioni fisiche e/o dispositivi di qualsiasi tipo forniti dalla Lumanex in comodato d'uso, noleggio, o per ragioni collegate e/o connesse al contratto sono a carico del Cliente, ivi compresa ogni spesa di spedizione.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente è obbligato a restituire eventuali dispositivi concessi dal Fornitore. I costi di restituzione dei dispositivi sono a carico del Cliente. Qualora il Cliente non dovesse restituire i dispositivi concessi entro il termine di 30 giorni dalla disattivazione del Servizio, il Fornitore addebiterà al Cliente il costo del bene, senza ulteriore comunicazione, emettendo immediatamente fattura che dovrà essere pagata a vista.

In ogni caso, qualora il Cliente non si renda disponibile a far accedere un tecnico di Lumanex all'appuntamento concordato per l'installazione del Servizio, riparazione e/o manutenzione di guasti, con un preavviso di almeno 24 ore, ovvero quando si rifiuti senza un giustificato motivo di consentire l'accesso ad un tecnico della Lumanex (o incaricato) per ogni attività necessaria all'esecuzione del Contratto da egli richiesta, verrà lui addebitato un importo a titolo di intervento a vuoto, pari al 15% del corrispettivo per il Servizio richiesto.

Rimane fermo il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.Lgs. n. 206/2005 (e successive modificazioni) esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto, senza l'applicazione dei costi di attivazione di cui specificati all'interno dell'allegato denominato Ordine di Servizio.

#### **4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO, SOSPENSIONE, INTERRUZIONE**

Il Servizio richiesto dal Cliente specificato nell'Ordine di Servizio viene attivato entro e non oltre 90 (*novanta*) giorni dalla conferma di Lumanex della ricezione del pagamento a titolo di corrispettivo per la prestazione acquistata, ovvero di qualunque altro adempimento richiesto al Cliente in ragione del singolo Servizio al quale ha richiesto di aderire. Lumanex si riserva, comunque, la facoltà di prorogare il suddetto termine nel caso in cui siano necessarie specifiche attività e verifiche operative, tecniche, amministrative che si dovessero rendere necessarie al fine di procedere all'attivazione, previa comunicazione al Cliente. Qualora il Servizio richiesto non dovesse essere attivato nel termine di 90 (*novanta*) giorni da parte del Fornitore, il Servizio deve intendersi come non attivato ed ogni somma versata dal Cliente per l'attivazione sarà restituita al Cliente con lo stesso strumento di pagamento utilizzato per acquistare il Servizio.

Il prezzo di vendita operato da Lumanex per i servizi corrisponde al prezzo finale del prodotto valido per una unità, comprensivo dell'IVA e di ogni altra imposta, salvo diversamente comunicato nella scheda di vendita presente sul sito. Il prezzo per unità di misura si riferisce

a una quantità dichiarata conformemente alle disposizioni in vigore.

Lumanex non potrà essere ritenuta responsabile per ritardi o mancata attivazione del Servizio derivanti da cause imputabili a operatori terzi, eventi di forza maggiore o qualsiasi altra circostanza non direttamente riconducibile alla propria sfera di controllo.

Nei casi di mancata attivazione del Servizio o ritardo nell'attivazione per causa non imputabile a dolo o colpa grave di Lumanex, il Cliente accetta di non poter avanzare, oltre al rimborso di quanto eventualmente già versato, alcuna richiesta di indennizzo o risarcimento del danno.

Lumanex, a sua totale discrezione, senza che l'esercizio di tale facoltà gli possa essere contestato come inadempimento contrattuale, si riserva la facoltà di sospendere o interrompere il Servizio, anche senza preavviso, nei seguenti casi: a) il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel contratto; b) il Cliente ometta di comunicare o riscontrare le richieste di Lumanex necessarie alla corretta fornitura del Servizio c) sia richiesto dall'Autorità giudiziaria; d) ricorrano motivate ragioni di sicurezza o riservatezza. In nessun caso Lumanex potrà essere considerata responsabile di perdite di dati o danni subiti dal Cliente o da un terzo per effetto del suo operato o per effetto di sospensione dei servizi. Il Cliente si obbliga a tenere indenne Lumanex da eventuali pretese di terzi in relazione alla sospensione o interruzione per fondati motivi.

In ogni caso Lumanex S.r.l. non potrà essere ritenuta responsabile nei confronti del Cliente per danni indiretti, consequenziali o speciali, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo perdite di profitto, fatturato o ricavi, interruzioni o rallentamenti dell'attività aziendale, perdita o alterazione dati, danni reputazionali o d'immagine, mancato conseguimento dei vantaggi economici attesi.

La responsabilità complessiva di Lumanex S.r.l. per eventuali danni subiti dal Cliente, qualunque ne sia la causa e indipendentemente dalla natura della richiesta risarcitoria, sarà limitata a un importo massimo pari al 50% dell'importo effettivamente versato dal Cliente a Lumanex fino alla data della richiesta di risarcimento.

Qualsiasi Servizio offerto da Lumanex può essere utilizzato per soli scopi leciti. Qualora il Cliente esegua attacchi informatici o utilizzi il Servizio in maniera non conforme alle modalità di utilizzo, Lumanex procederà alla sospensione immediata del Servizio, riservandosi la facoltà di sospendere l'account del Cliente, l'accesso all'area personale e l'erogazione di eventuali altri servizi forniti, nonché comunicare alle competenti autorità l'ipotesi di illeciti perpetrati. In tal caso il Cliente è responsabile di ogni condotta impropria e non conforme alle modalità di fornitura del Servizio, decadendo da ogni diritto al risarcimento danno e/o indennizzo.

Lumanex ha adempiuto all'obbligo di fornitura del servizio/prodotto nel momento in cui ha reso disponibile o accessibile al cliente l'impianto fisico o virtuale scelto per l'utilizzo.

## **5. DURATA DEL CONTRATTO – DIRITTO DI RECESSO**

7

Lumanex S.r.l.

Via Ardeatina 600, 00178 Roma

Mail [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it) – PEC [lumanex@pec.it](mailto:lumanex@pec.it)

P.IVA 17705111007 - Cap. Sociale €14.300,00

Il presente Contratto ha la durata di 12 (dodici) mesi con decorrenza dalla data di attivazione del primo Servizio richiesto dal Cliente, data indicata all'interno dell'Ordine di Servizio, con tacito rinnovo per egual periodo qualora non sia intervenuta disdetta con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza tramite raccomandata con ricevuta di ritorno a/r, posta elettronica certificata, richiesta inoltrata tramite area clienti sezione "Ticket" o posta elettronica certificata. Qualora la durata indicata nel singolo Servizio attivato dal Cliente sia maggiore rispetto alla durata del presente Contratto, quest'ultimo si intenderà automaticamente rinnovato per un periodo ulteriore di 12 (dodici) mesi, senza necessità di comunicazione alcuna tra le Parti.

Lumanex ha il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di una comunicazione inoltrata al Cliente alternativamente a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo comunicato da egli stesso in fase di conclusione del contratto, a mezzo posta elettronica certificata (se comunicato dal Cliente). Il Cliente che non sia in possesso di una casella di posta elettronica certificata accetta e riconosce che il diritto di recesso da parte della Lumanex possa essere comunicato con valore legale alla mail ordinaria comunicata in fase di registrazione.

In caso di recesso da parte di Lumanex dal Contratto, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo dovuto per tutto il periodo di fruizione del Servizio e degli eventuali costi di attivazione. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione del Servizio, terminato a seguito del recesso, Lumanex, provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio medesimo.

In caso di conclusione del Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, senza alcuna penalità, dandone comunicazione a Lumanex entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto mediante invio di lettera raccomandata a/r, o, in alternativa tramite PEC, restituendo, a propria cura e spese, l'eventuale apparato fornito, secondo le modalità ed i tempi indicati nell'offerta commerciale.

Il recesso dal presente Contratto avrà efficacia decorsi 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso inoltrata dal Cliente. La Cessazione degli effetti del presente Contratto determinerà l'immediata cancellazione dell'*account* personale creato dal Cliente.

Il recesso esercitato dalle Parti relativamente al presente Contratto determina, quale diretta conseguenza, la cessazione con effetto immediato di ogni Servizio prestato dal Fornitore, senza che sia necessaria ulteriore comunicazione tra le Parti, fatto salvo quanto dovuto dal Cliente a titolo di corrispettivo per il servizio erogato e per l'ulteriore periodo previsto dall'ordine di servizio. Lumanex procederà alla disattivazione del Servizio immediatamente alla cessazione di efficacia del contratto senza alcuna preventiva comunicazione. Il Cliente ha facoltà di richiedere l'immediata cessazione del servizio, previo pagamento dell'importo residuo previsto dal contratto.

Il recesso esercitato dalle Parti relativamente al singolo Servizio richiesto e prestato dal



Fornitore non determina l'automatico recesso del presente Contratto, il quale produrrà i suoi effetti sino alla sua naturale scadenza, fermo restando le conseguenze, a titolo di penale, disciplinate all'interno di ciascun ordine di Servizio a seguito di recesso o risoluzione del Servizio.

Il Consumatore che richieda l'avvio delle attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento potrà comunque esercitare, entro il termine previsto dalla legge, il proprio diritto di ripensamento, fatta salva la restituzione di ogni apparato o periferica ad egli fornita da Lumanex.

Qualora il Cliente rivesta la qualità di Consumatore ai sensi del Codice del Consumo potrà esercitare il proprio diritto di ripensamento, senza sostenere alcun onere aggiuntivo né obbligo di motivazione, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto, dandone comunicazione a mezzo raccomandata a/r o a mezzo PEC del Fornitore. Rimane ferma l'applicazione dell'art. 59 della legge n. 206/2005, ai sensi del quale il diritto di recesso è escluso relativamente ai contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista, nonché la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che in tal caso avrebbe perso il diritto di recesso.

## **6. CONDIZIONI D'USO – ESONERO DI RESPONSABILITÀ**

Ciascun Servizio viene erogato da Lumanex al Cliente in base alle soluzioni tecniche di rete disponibili al momento di conclusione del Contratto e dell'Ordine di Servizio.

Al fine di garantire l'integrità e la sicurezza del Servizio, Lumanex, nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti, si riserva il diritto di modificare in via temporanea i parametri di Servizio, previa comunicazione al Cliente, anche introducendo meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete.

Al fine di salvaguardare la rete nell'interesse di tutti gli utenti, Lumanex, a mezzo raccomandata a/r, ovvero posta elettronica certificata, ovvero *mail* ordinaria comunicata dal Cliente in sede di registrazione dell'account, inviterà tutti coloro che utilizzino impropriamente la rete, a farne un utilizzo in linea con il profilo prescelto. Nell'ipotesi in cui, a seguito di n. 2 (due) segnalazioni inviate da Lumanex in ordine al riscontrato utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente, Lumanex si riserva il diritto di intervenire, a propria discrezione, secondo le modalità più idonee alla situazione, compresa la risoluzione del contratto.

In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata

a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, la Lumanex avrà facoltà di sospendere in via cautelare il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Lumanex perdite, danni o pregiudizi sofferti a qualsiasi titolo dal Cliente.

In ogni caso, Lumanex non sarà responsabile di interruzioni, malfunzionamenti o ritardi nell'erogazione dei servizi dovuti a:

- particolari condizioni atmosferiche;
- errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente;
- malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente;
- manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Clienti o da terzi non autorizzate dal Fornitore;
- utilizzo del Servizio in maniera difforme al presente contratto ed al singolo ordine di Servizio;
- forza maggiore, interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da Lumanex e dipendenti da fatti naturali o da terzi, quali a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi.

Qualora la causa di indisponibilità permanente del Servizio non sia da imputare al Cliente, il Contratto si intenderà risolto previa comunicazione del Fornitore e null'altro sarà dovuto a Lumanex, salvo la restituzione di eventuali apparecchi forniti in dotazione.

Lumanex non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del Servizio. In nessun caso Lumanex sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura.

Il Cliente è responsabile dei dati pubblicati dallo stesso sui server concessi da Lumanex e delle eventuali controversie collegate alla distribuzione in rete di tali dati. Accetta, con la firma del presente Contratto, di manlevare Lumanex da qualunque responsabilità, di carattere civile e/o penale e/o amministrativa, derivanti dall'immagazzinamento e dalla diffusione dei dati da esso inseriti. Il Cliente è responsabile per eventuali violazioni di *copyright* causate da dati o da programmi soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non espressamente forniti da Lumanex. Il Cliente si impegna, altresì, a manlevare e tenere indenne in ordine a qualsiasi pretesa avanzata da terzi soggetti che dichiarino di essere stati danneggiati ed in relazione a qualsiasi azione promossa in sede giudiziale o stragiudiziale da terzi o dalle Autorità competenti. Il Cliente dichiara di essere in possesso delle autorizzazioni, licenze e certificazioni necessarie per usufruire del Servizio oggetto del contratto e per la

rivendita a terzi di eventuali servizi.

Il Cliente dichiara e accetta che nessuna pratica di Lumanex nella vendita del prodotto o servizio ha falsato/ indotto costui in misura apprezzabile a comportamenti contrari alla legge, agli usi e al contratto in relazione all'oggetto dell'acquisto.

## **7. MALFUNZIONAMENTI E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ PER IL FORNITORE**

In caso di malfunzionamenti del Servizio erogato da Lumanex per cause imputabili al Server, interruzioni di collegamento di telecomunicazione, riparazioni di emergenza, cause di forza maggiore, cause relative al Provider o altre cause al di fuori dal controllo della sfera di Lumanex, il Fornitore si riserva la possibilità di interrompere temporaneamente il Servizio per un tempo strettamente necessario ad operare il dovuto intervento di ripristino. Il malfunzionamento è previsto in un tempo limitato di massimo 10 giorni annuali. In nessun caso Lumanex potrà essere ritenuta responsabile per disservizi dovuti ai malfunzionamenti di cui sopra.

Lumanex non si assume in nessun caso alcuna responsabilità per tutti i dati immessi, trasmessi o comunque trattati dal Cliente mediante il Servizio e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione a tutela dei propri diritti ed interessi ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti ed alle autorità giudiziarie dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente. Salvo diversi accordi, Lumanex non ha l'obbligo di effettuare alcun *backup* su contenuti, informazioni e dati inseriti dal Cliente o creati dallo stesso, salvo diversa espressa pattuizione nel Servizio di manutenzione.

Il Cliente si impegna ad effettuare il *backup* completo dei dati, delle informazioni, dei contenuti del Servizio, trattati mediante il Servizio e pertanto a prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi. Lumanex in nessun caso potrà essere considerato responsabile di perdite di dati o danni subiti dal Cliente o da un terzo per effetto del suo operato o per effetto di sospensione dovuta a cause imputabili allo stesso Cliente o a cause di forza maggiore (come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a perdite anche permanenti di backup – laddove previsto nel preventivo - esclusivamente imputabili al terzo fornitore).

Durante la sospensione del Servizio, per qualsiasi causa, il Cliente non potrà avere accesso ai dati ed alle informazioni e ai contenuti dal medesimo immessi o comunque presenti all'interno del Servizio. Lumanex non si assume alcuna responsabilità per eventuali ban (sospensioni temporanee o permanenti) da parte di terzi dovuti alla non adeguatezza dei contenuti forniti dal Cliente.

## **8. ASSISTENZA AMMINISTRATIVA – ASSISTENZA TECNICA – SEGNALAZIONE GUASTI – TICKET CENTER**

Il servizio clienti Lumanex si impegna a fornire attività di assistenza amministrativa e tecnica. L'assistenza amministrativa consiste nel supporto relativo all'ordine eseguito dal Cliente (a

titolo esemplificativo e non esaustivo: stato evasione ordini, stato attivazione del servizio; gestione pagamenti; gestione fatturazione). L'assistenza tecnica consiste nella risoluzione delle problematiche relative alla funzionalità del Servizio offerto (disservizi, guasti, richieste di "how to").

Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:

a) apertura del "Ticket" inviando una mail ordinaria a [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it) o tramite il sito [helpdesk.c1vhosting.it](http://helpdesk.c1vhosting.it), indicando nell'oggetto della richiesta l'ID del Servizio. Richieste di "Ticket" prive di oggetto o con oggetto incompleto, ovvero la cui risoluzione sia già presente all'interno del sito internet di Lumanex, non saranno prese in considerazione ed eliminate;

b) chat (ove disponibile);

c) mail ordinaria ai seguenti indirizzi: richieste generali [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it) richieste commerciali [helpdesk.c1vhosting.it](mailto:helpdesk.c1vhosting.it); dipartimento abusi [abuse@c1vhosting.it](mailto:abuse@c1vhosting.it)

Le richieste di intervento potranno essere inviate nei seguenti giorni feriali ai seguenti orari: lun-sab 9:00-18:00. Richieste inviate al di fuori del seguente orario non saranno prese in considerazione dal Fornitore, ed automaticamente eliminate.

Solo per richieste urgenti e motivate da inviare nei giorni festivi è attiva la mail [support@c1vhosting.it](mailto:support@c1vhosting.it). In tal senso la richiesta deve contenere obbligatoriamente un recapito telefonico del richiedente e la specificazione del motivo urgente per il quale si richiede assistenza, senza il quale non verrà presa in considerazione.

Lumanex confermerà la ricezione della segnalazione pervenuta dal Cliente nelle medesime modalità con cui essa è stata inoltrata, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi, e fornirà nel minor tempo tecnico possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione o chiarimento.

Nei casi di richiesta di assistenza tecnica concernente guasti o malfunzionamenti, Lumanex si impegna a ripristinare le normali funzionalità del Servizio nel minor tempo richiesto, avuto riguardo alle capacità di intervento del Fornitore.

Nel caso in cui il Cliente inoltri richieste di assistenza e supporto manifestamente infondate o pretestuose, nonché reiteri richieste di intervento già inoltrate e comunicate come in lavorazione, ovvero risolte con esito positivo comunicato al Cliente, Lumanex si riserva la facoltà di sospendere l'account del Cliente e l'accesso all'area personale per 24 (ventiquattro) ore. Nel caso in cui il Cliente, dopo la sospensione dell'account per 24 ore reiteri le richieste di assistenza inoltrate, nonostante la comunicazione di evasione da parte di

Lumanex, quest'ultima ha facoltà di recedere dal Contratto e dal Servizio con effetto immediato, e senza che ciò possa determinare il diritto per il Cliente di qualsivoglia risarcimento o indennizzo a qualsiasi titolo o ragione.

Il Cliente, sia persona fisica che giuridica, deve collaborare con Lumanex per quanto possibile e necessario al fine di accertare se vi siano problematiche di ogni tipo sul prodotto acquistato (anche per quanto riguarda l'esecuzione di pagamenti e disposizioni/modalità di pagamento), tramite comunicazione immediata all'indirizzo [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it) o tramite apertura di idoneo *ticket* nell'apposita area riservata all'utente. Se il cliente non collabora nonostante Lumanex lo abbia tempestivamente informato circa i requisiti inerenti al prodotto venduto (ed in generale Lumanex si sia resa disponibile ad una soluzione della problematica), l'onere della prova riguardo all'esistenza del difetto di conformità / ricezione del prodotto-servizio è a carico del Cliente.

Il Cliente si impegna a collaborare attivamente con Lumanex per la risoluzione di eventuali problematiche inerenti al rapporto contrattuale, prima di avanzare qualsiasi richiesta di rimborso, chargeback, reclamo o contestazione nei confronti dell'ente o dell'intermediario che ha gestito il pagamento. In particolare, il Cliente riconosce che, in caso di mancata o omessa collaborazione dinanzi a un tentativo di risoluzione provato e documentato da parte di Lumanex, quest'ultima avrà il diritto di trasmettere il presente articolo delle condizioni contrattuali all'ente o intermediario di pagamento coinvolto. Tale trasmissione avrà lo scopo di evidenziare l'assenza di un previo tentativo di conciliazione da parte del Cliente, con la conseguenza che qualsiasi richiesta di rimborso, chargeback, ricorso o reclamo avanzata dal Cliente deve essere respinta per mancato adempimento degli obblighi contrattuali, prima di quelli afferenti il pagamento. Resta inteso che il Cliente, prima di attivare qualsiasi procedura di contestazione presso soggetti terzi, dovrà obbligatoriamente proporre un formale tentativo di risoluzione a Lumanex, concedendo un termine ragionevole per la gestione del problema.

## **9. APPARECCHIATURE E DISPOSITIVI: COMODATO D'USO GRATUITO E GARANZIA**

Qualora, in linea con il Servizio richiesto, sia prevista la fornitura da parte di Lumanex di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte nel singolo Ordine di Servizio.

In caso di fornitura di dispositivi e/o apparecchi da parte di Lumanex mediante invio al Cliente tramite servizio postale o spedizione privata (ad es. corrieri), il Cliente, qualora lo ritenesse necessario, è tenuto all'accettazione con riserva specifica sulle condizioni dell'imballaggio contenente la periferica ricevuta. In caso di danneggiamento all'imballaggio o al suo contenuto, il Cliente è tenuto, tassativamente nelle 24 ore successive alla consegna, ad inoltrare comunicazione scritta alla Lumanex tramite mail all'indirizzo [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it) specificando dettagliatamente, anche con supporto fotografico, le problematiche riscontrate al momento dell'avvenuta consegna. Richieste, segnalazioni o reclami pervenuti oltre le 24 ore dalla consegna non saranno prese in carico da Lumanex. In

caso di ricezione della consegna senza riserva, il Cliente assume che l'imballaggio sia conforme e integro, esonerando Lumanex da qualsivoglia responsabilità.

I suddetti dispositivi/apparecchiature sono concessi in comodato d'uso gratuito al Cliente per tutta la durata prevista dal Servizio fornito e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo. La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi: interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato del Fornitore; rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi; danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione; difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici); utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare comunicazione al Fornitore entro 8 giorni dalla scoperta del malfunzionamento, mediante mail ordinaria all'indirizzo [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it).

Il Servizio di assistenza sarà effettuato direttamente dal Fornitore o da personale a tale scopo autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

In caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, Lumanex si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore corrente di mercato del dispositivo al Cliente.

Qualora, in caso di tentata consegna da parte di Lumanex del dispositivo sostitutivo, il Cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, senza un giustificato motivo, al Cliente saranno addebitate le spese di consegna del dispositivo. Si precisa che tutto il materiale fornito al Cliente, in caso di riconsegna a Lumanex, deve essere restituito così come ricevuto (a titolo esemplificativo comprensivo di scatola, alimentatore, e ogni altra parte originariamente presente). In caso di mancanza di una delle parti, Lumanex si riserva il diritto di addebitare il costo delle parti mancanti. La restituzione si intende a carico del Cliente.

Nei casi in cui le apparecchiature ed i dispositivi sono stati concessi in comodato d'uso gratuito, è prevista la corresponsione di una tantum a titolo di contributo alla spesa, secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale.

Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

Le apparecchiature e i dispositivi in comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di Lumanex. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati

dall'inadempimento di tale obbligo.

Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale uso. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da Lumanex.

## 10. PAGAMENTI E FATTURAZIONE

Per il Servizio richiesto ed erogato, il Cliente verserà a Lumanex il corrispettivo come indicato nell'Ordine di Servizio, unitamente ad un importo, ove previsto, a titolo di costo di attivazione e installazione.

La data entro cui il Cliente dovrà eseguire il primo pagamento del corrispettivo per il singolo Servizio erogato sarà indicata all'interno dell'Ordine di Servizio. Lo stesso ordine di Servizio indica altresì la data delle scadenze dei pagamenti successivi al primo.

Al riguardo Lumanex emetterà fattura in formato elettronico, disponibile presso l'area riservata sul sito internet [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it) del Cliente e ivi scaricabile in qualsiasi momento. Il Cliente potrà altresì richiedere espressamente l'invio della fattura all'indirizzo di posta elettronica comunicato durante la conclusione del contratto.

A seguito di avvenuto pagamento, Lumanex emetterà regolare fattura elettronica con le seguenti modalità: a) per i clienti B2B, con intestazione ai dati inseriti nel Profilo del Cliente su [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it) (Ragione sociale, indirizzo completo, P. IVA, codice di destinazione); b) per i clienti B2C, con intestazione ai dati del Cliente (Nome, Cognome, indirizzo di residenza, Codice Fiscale). Il Cliente potrà altresì richiedere espressamente l'invio della copia della fattura all'indirizzo di posta elettronica comunicato durante la conclusione del contratto.

Il Cliente procederà al pagamento delle singole fatture a mezzo bonifico bancario (ovvero attraverso altro idoneo metodo di pagamento concordato tra le Parti e specificato all'interno del singolo ordine di Servizio) sul conto corrente che il Fornitore avrà indicato nell'ordine di Servizio (ovvero altra destinazione all'uopo dedicata), da eseguirsi entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di emissione della stessa.

Tutti gli importi dove non è specificata la presenza di "IVA", "VAT TAX" o "TAX 22%", si intendono IVA esclusa.

Il Cliente senza P.IVA che desidera la fattura elettronica può richiederla via Ticket, entro 3 (tre) giorni dal pagamento effettuato. Tra i dati inseriti nel profilo, oltre al Nome e Cognome e all'indirizzo completo, dovrà essere indicato anche il Codice Fiscale. In assenza di tali dati non sarà possibile procedere con la fattura. I Clienti soggetti a fatturazione elettronica riceveranno la fattura elettronica in conformità alla normativa. A tale scopo si ricorda che, tra i dati compilati nel profilo sul sito, dovranno essere indicati oltre alla Ragione

sociale, l'indirizzo di fatturazione e la P.IVA, anche il codice di destinazione. In mancanza di tali dati, e scaduti i termini per l'invio della fatturazione elettronica, non sarà possibile emettere fatturazione elettronica e l'ammontare sarà gestito come corrispettivo. Pertanto, è responsabilità dei Clienti soggetti a fatturazione elettronica fornire i dati completi entro 3 (tre) giorni dal pagamento del Servizio ove già non indicati in fase di creazione dell'account.

Tutti i dettagli relativi ai pagamenti sono presenti sull'ordine di Servizio e sul sito internet [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it). In caso di mancato pagamento della fattura nel termine di cui sopra, Lumanex provvederà a diffidare il Cliente a corrispondere l'importo dovuto, comprensivo degli interessi di mora maturati, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dal ricevimento della diffida.

In caso di mancato pagamento nei termini di cui sopra, Lumanex ha la facoltà di sospendere il Servizio fornito. Per la successiva riattivazione, a seguito di corresponsione del dovuto da parte del Cliente, ad egli sarà addebitata una quota di attivazione pari ad euro 50,00 (euro cinquanta/00) IVA inclusa.

Decorso inutilmente il termine di 10 (dieci) giorni dalla diffida al pagamento da parte di Lumanex senza che sia intervenuto il pagamento, il Fornitore avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. con effetto immediato, salvo il diritto di azionare i propri diritti dinanzi alle competenti sedi giudiziarie.

## **11. MODIFICA ALLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E VARIAZIONI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Lumanex avrà facoltà di apportare modifiche alle condizioni di Contratto nei seguenti casi:

- a. per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche e gestionali – sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione del Servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete o delle caratteristiche dei servizi)
- b. per sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento delle condizioni di contratto alle disposizioni medesime;
- c. per sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza;
- d. per esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda.

Nei casi sopra elencati, Lumanex comunicherà a mezzo posta elettronica (*mail ordinaria*) al Cliente le modifiche al Contratto, con preavviso non inferiore a 90 (novanta) giorni, specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto. In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro il menzionato termine di preavviso, le suddette modifiche saranno efficaci e si intenderanno dallo stesso integralmente ed incondizionatamente accettate.

Il Cliente, fermo restando la fattibilità tecnica e/o commerciale e la regolarità con i pagamenti dei servizi, potrà richiedere integrazioni o variazioni del Servizio (sia in upgrade sia in downgrade) e delle modalità di pagamento secondo quanto previsto nell'offerta



commerciale vigente al momento della conclusione del contratto. Per l'attivazione delle suddette variazioni del Servizio, potrà essere previsto un costo amministrativo, comunicato preventivamente dalla Lumanex.

Il Cliente potrà richiedere di variare in riduzione (verso un Servizio dell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto) il Servizio acquistato purché siano decorsi almeno 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del Servizio, salvo diversi vincoli promozionali.

## 12. OBBLIGHI E GARANZIE DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a fornire a Lumanex, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica (*mail ordinaria*), anche certificata, attivo, ed un recapito telefonico valido.

Il Cliente si obbliga successivamente ad effettuare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente alla Lumanex.

Il Cliente dovrà provvedere affinché la strumentazione in suo possesso abbia una corretta configurazione, occupandosi di impostare correttamente il software di collegamento.

Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e terrà Lumanex indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

È fatto obbligo al Cliente di comunicare a Lumanex, all'atto della conclusione del presente Contratto, i propri dati anagrafici nonché di indicare le generalità dell'utilizzatore del Servizio e il luogo ove le apparecchiature necessarie per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocate, garantendo che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati.

Salvo diverse specifiche presenti nel singolo ordine di servizio, è fatto assoluto ed espresso divieto al Cliente:

- a. generare un traffico internet costante e sostenuto per una quantità media di 100 o più Mbps per oltre 48 ore;
- b. utilizzare, direttamente o indirettamente, più del 50% della capacità massima di una o qualsiasi risorsa del Servizio nelle ultime 48 ore;
- c. generare traffico in lettura e/o scrittura costante e sostenuto sul disco per una quantità di 125 o più MBps per oltre 12 ore;
- d. utilizzare i seguenti software: Condivisione file, IRCd, TOR-Exit-nodes, crawling, Bot, Backdoor, Virus hosting, Carding, Script IRC, Proxy server, Mail Spammer, Mail Bomber, IP spoofing, Port scanner, Botnet ssh / telnet script di accesso, IPTV, Hivemail, Botnet o script D/DoS, CPU Mining, CPU/RAM/SSD Stresser e qualunque altri script illegali o che violano i diritti di terze parti o che danneggiano i nostri apparati.

È vietato in particolare trasferire il Servizio e i relativi accessori hardware necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione.

Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, per scopi illeciti ovvero contrari alla morale, all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere e/o pubblicare materiale pedopornografico, osceno, volgare, offensivo, diffamatorio e/o materiale illegalmente detenuto o protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi. Il Cliente si impegna inoltre a non trasmettere materiale e/o messaggi idonei ad ingenerare condotte illecite e/o criminose e ad osservare e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il Servizio con le proprie credenziali tutti gli obblighi strettamente connessi all'utilizzo del Servizio.

Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne Lumanex da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di Lumanex che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dalle presenti Condizioni di Contratto.

Il Cliente garantisce di essere proprietario dei dispositivi necessari per usufruire del Servizio o di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi.

### **13. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

In caso di inadempimento da parte del Cliente di qualsiasi obbligazione prevista dal presente Contratto, lo stesso si risolverà di diritto *ex art.* 1456 c.c., previa comunicazione scritta che il Fornitore invierà al Cliente a mezzo posta elettronica ordinaria (all'indirizzo comunicato dal Cliente in sede di iscrizione), riconoscendo il Cliente a tale strumento efficacia legale.

Il Contratto si risolverà altresì di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, cagiona pregiudizio all'immagine o alla reputazione di Lumanex, attraverso qualsiasi mezzo di comunicazione, inclusi siti internet, forum, gruppi Telegram, chat di messaggistica, social network o qualsiasi altra piattaforma digitale o tradizionale, diffondendo informazioni false, fuorvianti o denigratorie nei confronti di Lumanex S.r.l., dei suoi servizi o del suo personale.

Lumanex si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto e, conseguentemente, di disattivare il Servizio qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi innanzi indicati - e che, qui, espressamente si richiamano - nonché abbia o stia violando la normativa vigente, fatta

comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria anche nei confronti dei terzi.

Previa autorizzazione espressa di Lumanex (a suo insindacabile giudizio), il Cliente può cedere il contratto a un soggetto terzo, alle medesime condizioni contrattuali e di prezzo da egli pattuite con Lumanex. In questo modo, Lumanex accetta di fornire il servizio al nuovo soggetto designato dal Cliente originario, dopo compiuta verifica da parte degli organi aziendali competenti. Il soggetto subentrante dovrà fornire, ai fini della cessione in suo favore degli effetti del contratto, la documentazione richiesta dalle presenti condizioni contrattuali nel caso di attivazione di nuovo servizio. Lumanex in ogni caso si riserva la facoltà di chiedere ulteriore documentazione ai fini della verifica della solvibilità del nuovo soggetto.

Il Cliente, prima di cedere il contratto, affinché la cessione sia efficace tra le parti, dovrà corrispondere una somma a Lumanex, a titolo di commissione per la migrazione del servizio, di volta in volta preventivamente comunicata da Lumanex, in misura non eccedente il 25% (e con un minimo fisso di Eur 10,00) del valore del contratto originario (considerato nella sua interezza e non alle modalità di pagamento rateali pattuite). Tale somma dovrà essere corrisposta entro 48 ore dalla comunicazione di accettazione di Lumanex della cessione del contratto. Il soggetto cedente del servizio si obbliga a non sollevare contestazioni circa i servizi ad egli erogati sino al momento della cessione, compresi i pagamenti effettuati, dichiarando di aver pienamente usufruito del servizio acquistato e di non opporsi alla sua erogazione.

Il Cliente riconosce, consente ed accetta che Lumanex S.r.l. ha il diritto di cedere il presente Contratto, in tutto o in parte, a terzi, inclusi società controllanti, controllate, collegate o partner commerciali, senza necessità di ulteriore consenso, ai sensi dell'articolo 1406 c.c. e senza opposizione alla cessione.

#### **14. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi degli artt. 13,14 e 15 del Regolamento UE 2016/679 e ss.mm.ii, Lumanex informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali forniti da esso potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da Lumanex – Sede Legale in Roma, Via Ardeatina n. 600. Il titolare del trattamento è Lumanex. L'informativa sul trattamento dei dati personali, parte integrante del presente accordo, è consultabile sul sito [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it).

Lumanex e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, i dati e le comunicazioni trasmesse per mezzo del Servizio e a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra Parte, salvo che siano già in possesso del soggetto che le riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio per ragioni non conseguenti alla violazione del presente obbligo di riservatezza o siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. È fatta salva la possibilità per Lumanex e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitino di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

## 15. VARIE

Ogni modifica od integrazione del Contratto dovrà essere accettata da entrambe le Parti

Lumanex effettuerà ogni comunicazione al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato in sede di sottoscrizione del presente Contratto, accettato dal Cliente come valido strumento per ricezione di ogni comunicazione e informazione.

Il Cliente si obbliga a comunicare a Lumanex, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Clienti, ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

Il presente Contratto ed il Servizio reso hanno per sola la ditta fornitrice Lumanex natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di Lumanex.

Il Cliente conviene che il presente contratto non ha natura personale rispetto al fornitore Lumanex: il Cliente riconosce che l'esecuzione delle prestazioni contrattuali può essere effettuata da soggetti diversi dalla Parte contraente. Di conseguenza, il Cliente accetta che Lumanex possa delegare, cedere o subappaltare, in tutto o in parte, l'esecuzione totale o parziale delle obbligazioni ivi previste, i crediti, ovvero l'intero rapporto contrattuale, con semplice comunicazione, senza che ciò necessiti di alcun consenso in favore del Cliente.

Il Contratto costituisce l'unico ed intero accordo tra le parti in relazione all'oggetto dello stesso e sostituisce qualunque precedente Contratto e intesa. Le parti dichiarano di non avere instaurato tale rapporto facendo affidamento su alcun accordo, dichiarazione o garanzia che non sia riprodotta nel testo del Contratto.

## 16. RECLAMI

Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrati a Lumanex mediante lettera raccomandata a/r, all'indirizzo della Lumanex, tramite posta elettronica certificata all'indirizzo [pec lumanex@pec.it](mailto:lumanex@pec.it), ovvero tramite mail all'indirizzo [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it), entro i termini di scadenza del pagamento della fattura.

Il Cliente è tenuto a corrispondere integralmente i pagamenti dovuti nei termini concordati, senza possibilità di sospendere, ritardare o compensare il pagamento per alcuna ragione, incluse eventuali eccezioni, contestazioni o pretese relative al Servizio fornito.

Eventuali reclami o contestazioni dovranno essere sollevati solo dopo l'avvenuto pagamento dell'importo dovuto, restando inteso che eventuali richieste di rimborso o risoluzione del Contratto saranno valutate separatamente e non costituiranno motivo di sospensione dell'obbligo di pagamento.

Qualora sia dovuto il rimborso in favore del Cliente, questo sarà liquidato da Lumanex entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta.

I reclami relativi a disservizi di natura eccezionale e generalizzata di particolare complessità tecnica dovranno essere confermati con lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo fisico di Lumanex entro 45 (quarantacinque) giorni dall'avvenuta comunicazione di chiusura del disservizio. Lumanex esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo.

Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Lumanex informerà il Cliente entro i predetti termini massimi sullo stato di avanzamento della pratica.

Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Lumanex rimborserà gli importi non dovuti mediante compensazione dalla prima fattura successiva. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata.

## **17. FORO COMPETENTE E LEGGE APPLICABILE**

Per ogni controversia eventuale e futura derivante dal presente contratto o connessa allo stesso, tanto per quel che riguarda l'adempimento delle prestazioni in oggetto, e nello specifico il pagamento delle fatture, l'esecuzione, l'efficacia, la validità, la cessazione o l'annullamento, l'interpretazione, quanto ogni questione di responsabilità di natura contrattuale e/o extracontrattuale dallo stesso derivante sarà esclusivamente di competenza del Foro di Roma, previo tentativo di risoluzione dinanzi ad un organismo di mediazione accreditato ai sensi del D.lgs. 28/2010 e stabilito nel circondario della Corte d'Appello di Roma.

Laddove il Cliente rivesta la qualità di consumatore è competente il Foro ove questi ha la residenza o il domicilio eletto.

Il Contratto e i Servizi offerti dal Fornitore sono redatti in lingua italiana e soggetti alla legge italiana.

\*\*\*

Le parti approvano specificamente ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del Codice civile le seguenti clausole: 2. Oggetto del Contratto; 3. Registrazione Account Utente/Cliente Sul Sito Internet - Modalità Di Conclusione Del Contratto; 4. Attivazione Del Servizio, Sospensione, Interruzione; 5. Durata Del Contratto – Diritto Di Recesso; 6. Condizioni D'uso – Esonero Di Responsabilità; 7. Malfunzionamenti E Limitazione Di Responsabilità Per Il Fornitore; 8. Assistenza Amministrativa – Assistenza Tecnica – Segnalazione Guasti – Ticket Center; 9. Apparecchiature E Dispositivi: Comodato D'uso Gratuito e Garanzia; 10. Pagamenti e Fatturazione; 11. Modifica Alle Condizioni Contrattuali E Variazioni Nell'erogazione Del Servizio; 12. Obblighi E Garanzie Del Cliente; 13. Clausola Risolutiva Espresa; 15. Varie; 16. Reclami; 17. Foro Competente e Legge Applicabile.