CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA · DOCUMENTO CONTRATTUALE

Condizioni particolari — Hosting applicativo condiviso

Questo documento riunisce le **condizioni particolari** della vostra offerta e le **condizioni generali** applicabili a tutti i servizi DINAO. Insieme formano un contratto inscindibile.

FORNITORE	ISCRIZIONE	AMBITO
DINAO — SARL (società a responsabilità limitata) con capitale sociale di 50 000 €	**RCS Toulon 448 091 181**	**Hosting applicativo condiviso**

VERSIONE

1 novembre 2026

Traduzione fornita a titolo informativo. Il presente documento è una traduzione della versione francese, l'unica giuridicamente vincolante. In caso di discordanza, prevale la versione francese. Leggere la versione francese.

Condizioni particolari · Hosting applicativo condiviso

Hosting .NET · Hosting Linux PHP/MySQL · WEBDEV & HFSQL · WordPress · Hosting WordPress · ASP.NET · ASP Classic · PrestaShop

Le Condizioni Generali di Vendita DINAO costituiscono parte integrante del presente contratto. Le presenti condizioni particolari le integrano: in caso di contraddizione, esse prevalgono sulle condizioni generali per il presente Servizio; per tutto ciò che esse non disciplinano, si applicano le condizioni generali. Sono consultabili all'indirizzo dinao.com/cgv e riprodotte nel PDF del presente contratto.

1. Natura del Servizio

DINAO mette a disposizione del Cliente uno spazio di hosting su un'infrastruttura condivisa, ospitata in Francia: più siti di clienti distinti condividono uno stesso server, ciascuno dei quali è isolato dagli altri. Le risorse indicate nell'offerta costituiscono dei limiti massimi, salvo lo spazio su disco, il cui superamento è trattato all'articolo 5.

2. Ripartizione delle responsabilità

DINAO assicura la gestione del server, dei suoi servizi (server web, motore applicativo, database) e il backup della piattaforma. Il Cliente resta responsabile del contenuto che pubblica, del codice che distribuisce, delle proprie estensioni e temi, dei propri dati e dei propri account di accesso.

3. Aggiornamenti applicativi

Salvo quando l'offerta sottoscritta preveda espressamente una gestione applicativa, l'aggiornamento del software del Cliente (sistema di gestione dei contenuti, estensioni, librerie) è a suo carico. Una versione obsoleta esposta a una vulnerabilità nota può dar luogo alle misure di sospensione previste all'articolo 7.6 delle condizioni generali.

4. Reputazione condivisa dell'indirizzo IP

Poiché l'indirizzo IP pubblico è comune a più clienti, qualsiasi utilizzo idoneo a degradarne la reputazione — invio di posta indesiderata, diffusione di contenuti dannosi, compromissione di un sito — impegna la responsabilità del Cliente per i danni causati agli altri utenti. L'uso della porta 25 (SMTP in uscita) è bloccato in modo permanente, senza eccezioni.

La porta 25 (SMTP in uscita) è bloccata in modo permanente su tutte le offerte della presente famiglia, senza possibilità di apertura su richiesta. Tale misura protegge la reputazione dell'indirizzo IP condiviso da un uso improprio a fini di invio massivo di posta elettronica indesiderata; essa impedisce di fatto qualsiasi instradamento diretto di posta elettronica in uscita dall'hosting. Si applica qualunque sia il mezzo impiegato, compreso il codice che il Cliente distribuisce: funzione di invio nativa del linguaggio, libreria o componente SMTP, estensione o modulo del software installato. Per le esigenze di invio di posta elettronica del proprio sito o della propria applicazione (moduli, notifiche, campagne…), il Cliente deve ricorrere a un servizio di invio autenticato (relay SMTP di terzi, piattaforma di invio transazionale o di marketing). Nel caso di invii limitati in volume e in frequenza, compatibili con le condizioni dei nostri server di posta elettronica, potrà utilizzare i parametri di invio di un account di posta elettronica sottoscritto presso DINAO.

5. Risorse e superamento

5.1 Risorse del servizio

Le condizioni comuni «Consumo delle risorse e superamento», riprodotte di seguito alle presenti condizioni particolari, si applicano alle seguenti risorse:

RISORSA	CATEGORIA	MISURAZIONE	SOGLIA DI SUPERAMENTO	MISURA IN MANCANZA DI REGOLARIZZAZIONE
Spazio su disco	non limitata	rilevazione giornaliera dello	spazio occupato superiore allo spazio	nessuna restrizione intermedia: sospensione a decorrere dal

RISORSA	CATEGORIA	MISURAZIONE	SOGLIA DI SUPERAMENTO	MISURA IN MANCANZA DI REGOLARIZZAZIONE
		spazio occupato dall'account	sottoscritto per sette giorni consecutivi	quindicesimo giorno (articolo 6 delle condizioni comuni)
Processore e memoria	condivisa	monitoraggio del server, per sito	un sito che occupa in media più del 10 % del processore o della memoria del server per più di due ore consecutive	esecuzione del sito in uno spazio isolato con risorse limitate
Accessi al disco	condivisa	monitoraggio del server, per sito	un sito che genera in media più del 10 % degli accessi al disco del server per più di due ore consecutive	esecuzione del sito in uno spazio isolato con risorse limitate
Connessioni simultanee	limitata	parametro del server applicativo	non applicabile: il numero di connessioni simultanee è quello dell'offerta	solo informazione
Traffico di rete	condivisa — uso ragionevole	monitoraggio del server	nessuna soglia numerica; un traffico che mette in pericolo il server rientra nell'urgenza (articolo 7 delle condizioni comuni)	solo misura d'urgenza

5.2 Durata della sessione

La durata della sessione delle applicazioni ospitate è limitata a venti (20) minuti, su tutti gli hosting della presente famiglia.

5.3 Offerta adeguata

Quando il consumo di un servizio eccede in modo duraturo ciò che un hosting condiviso può offrire, DINAO può proporre al Cliente un server privato virtuale, sul quale egli stesso stabilisce le risorse di cui ha bisogno. Tale proposta vincola il Cliente solo dopo il suo accordo espresso.

6. Backup dei dati del Cliente

6.1 Responsabilità del Cliente

Il Cliente è responsabile del backup dei propri dati: effettua egli stesso i backup dei propri file e dei propri database, li conserva al di fuori del Servizio e verifica periodicamente di poterli ripristinare. I backup che DINAO effettua della propria infrastruttura nell'ambito del suo piano di continuità operativa (articolo 17 delle condizioni generali) servono unicamente al ripristino della piattaforma dopo un incidente: non costituiscono un backup dei dati del Cliente e non danno luogo a restituzione su sua richiesta.

6.2 Opzione di backup automatizzato

Nessun backup dei dati del Cliente è dovuto al di fuori dell'opzione. Quando la sua offerta la propone, il Cliente può sottoscrivere un'opzione di backup automatizzato. I dati sottoposti a backup, la frequenza, la durata di conservazione, la quota e il luogo di conservazione (nello stesso data center su un'apparecchiatura distinta, o in un secondo data center) sono quelli dell'opzione sottoscritta, indicati all'ordine. La restituzione avviene su richiesta del Cliente inviata tramite il supporto (articolo 17 delle condizioni generali). L'opzione non esonera il Cliente dai propri backup (articolo 6.1).

7. Diritto di recesso

7.1 Principio

Il Cliente consumatore, nonché il professionista nei casi previsti dall'articolo L221-3 del Codice del consumo francese (Code de la consommation), dispone di un termine di quattordici giorni dalla conclusione del contratto per recedere, senza dover motivare la propria decisione (articolo L221-18 dello stesso codice). Esercita tale diritto dalla propria area clienti, alle condizioni dell'articolo 12 delle condizioni generali.

7.2 Avvio immediato del Servizio

Il Servizio è attivato al momento dell'ordine. Prima di convalidare il proprio ordine, il Cliente richiede espressamente, mediante una casella di spunta distinta, che il Servizio abbia inizio prima della scadenza del termine di recesso, e riconosce che, in caso di recesso, pagherà il servizio fornito fino al recesso. Tale richiesta non gli fa perdere il diritto di recesso.

7.3 Importo dovuto e rimborso

In caso di recesso, il Cliente versa un importo proporzionale al Servizio fornito fino alla comunicazione della sua decisione, calcolato pro rata sul prezzo del periodo in corso (articolo L221-25 del Codice del consumo francese). DINAO gli rimborsa l'eccedenza delle somme versate al più tardi quattordici giorni dopo essere stata informata della sua decisione, con lo stesso mezzo di pagamento utilizzato per l'ordine, salvo accordo del Cliente per un altro mezzo (articolo L221-24 dello stesso codice). Il Servizio cessa alla data del recesso; i dati del Cliente sono trattati alle condizioni dell'articolo 19 delle condizioni generali.

7.4 Rinnovo

Il rinnovo del Servizio proroga il contratto concluso all'ordine: non dà luogo a un nuovo diritto di recesso. Il Cliente che non desidera rinnovare disattiva il rinnovo automatico alle condizioni dell'articolo 6.7 delle condizioni generali.

Condizioni comuni · Consumo delle risorse e superamento

Server privati virtuali · Container Docker gestiti · Hosting applicativo condiviso · Database ospitati · Posta elettronica

> **Le presenti condizioni si applicano ai servizi le cui condizioni particolari le incorporano**: hosting applicativo condiviso, database ospitati, posta elettronica, server privati virtuali e container Docker gestiti. Esse precisano, per il consumo delle risorse, gli articoli 7.5, 7.6, 7.8 e 8 delle condizioni generali, sulle quali prevalgono; cedono dinanzi alle condizioni particolari del servizio (articolo 14.3 delle condizioni generali). Le risorse interessate, il modo in cui ciascuna è misurata e le soglie proprie di ciascun servizio figurano all'articolo «Risorse e superamento» delle condizioni particolari.

1. Definizioni

- **Risorsa limitata**: risorsa il cui limite è applicato dall'infrastruttura stessa, in modo che il Servizio non possa tecnicamente superarlo (ad esempio, il numero di processori virtuali o la memoria di un container).
- **Risorsa non limitata o condivisa**: risorsa il cui consumo non è delimitato tecnicamente per servizio, o che è messa in comune tra più clienti (ad esempio, la banda di un server fisico, i suoi accessi al disco, o il processore di un server di hosting condiviso).
- **Superamento**: consumo di una risorsa non limitata o condivisa al di là della soglia fissata dalle condizioni particolari, mantenuto per la durata da esse indicata. Un picco occasionale non costituisce un superamento.

2. Misurazione

Il consumo è misurato dagli strumenti di monitoraggio di DINAO. Le loro rilevazioni fanno fede tra le parti; DINAO comunica al Cliente, su semplice richiesta, le rilevazioni relative al periodo in questione, conformemente all'articolo 18 delle condizioni generali. Nessuna soglia può essere opposta al Cliente per una risorsa che DINAO non misura.

3. Risorsa limitata raggiunta

Quando una risorsa limitata raggiunge il proprio limite, il Servizio continua a funzionare entro tale limite. Non si tratta di un superamento: non viene adottata a tale titolo alcuna misura di restrizione né di interruzione. DINAO può informarne il Cliente e indicargli l'offerta o il livello adeguato al suo consumo; il Cliente resta libero di darvi seguito.

4. Informazione del Cliente

Quando viene constatato un superamento, DINAO ne informa il Cliente tramite posta elettronica indirizzata al contatto dell'account e tramite una richiesta di supporto aperta nella sua area clienti. L'avviso precisa:

- il servizio e la risorsa interessati;
- il consumo rilevato, il periodo di rilevazione e la soglia applicabile;
- le scelte offerte al Cliente (articolo 5) e il termine di cui dispone;
- la misura che sarà applicata in mancanza di risposta o di regolarizzazione;
- quando il Servizio è fornito su un'infrastruttura condivisa (hosting, database, container), la proposta di un server privato virtuale prevista al paragrafo «Offerta adeguata» delle condizioni particolari.

Se il Cliente non ha né risposto né ridotto il proprio consumo, DINAO gli invia un sollecito quattro giorni dopo l'avviso.

5. Termine di risposta e scelte del Cliente

Il Cliente dispone di **sette (7) giorni di calendario** a decorrere dall'avviso per:

- **ridurre il proprio consumo** al di sotto della soglia applicabile;
- **sottoscrivere un'offerta o un livello adeguato**, alla tariffa in vigore. Nessun cambio di offerta o di livello è fatturato senza l'accordo espresso del Cliente;
- **contestare la constatazione**, mediante una risposta motivata alla richiesta di supporto. Una contestazione motivata sospende il termine, una sola volta, fino alla risposta di DINAO.

Quando un nuovo superamento della stessa risorsa si verifica nei sei mesi successivi a una misura di restrizione, tale termine è ridotto a quarantotto (48) ore.

6. Misure in mancanza di risposta o di regolarizzazione

Alla scadenza del termine, se il superamento persiste e il Cliente non ha effettuato una delle scelte di cui all'articolo 5, DINAO può applicare successivamente le seguenti misure, ciascuna notificata al Cliente:

- **Restrizione**, a decorrere dal settimo giorno, quando le condizioni particolari ne prevedono una per la risorsa interessata: la misura da esse indicata (limitazione della velocità, degli accessi al disco o del processore, blocco degli invii). La restrizione è proporzionata alla risorsa in questione, non comporta alcuna perdita di dati e cessa al più tardi alla fine del mese di calendario in corso, salvo che il superamento persista.
- **Sospensione**, a decorrere dal quindicesimo giorno se il superamento persiste: il Servizio è sospeso. Il Cliente ne è avvisato mediante un preavviso inviato al più tardi novantasei (96) ore prima, ossia al più tardi l'undicesimo giorno. I dati sono conservati durante la sospensione; conformemente all'articolo 7.6 delle condizioni generali, la sospensione non libera il Cliente dal suo obbligo di pagamento.
- **Risoluzione**, a decorrere dal trentesimo giorno se il Cliente non ha ancora regolarizzato: il contratto può essere risolto di diritto, in applicazione dell'articolo 7.5 delle condizioni generali. I dati restano recuperabili

alle condizioni dell'articolo 19 delle condizioni generali.

7. Urgenza

Quando un consumo mette in pericolo la sicurezza o la stabilità dell'infrastruttura, o il servizio reso agli altri clienti, DINAO può applicare immediatamente e senza preavviso una misura di restrizione o di sospensione, conformemente all'articolo 7.6 delle condizioni generali. DINAO ne informa il Cliente entro ventiquattro (24) ore, con le rilevazioni che la giustificano; il percorso di cui agli articoli da 4 a 6 riprende quindi ai fini della regolarizzazione.

8. Revoca delle misure

Non appena il Cliente ha ridotto il proprio consumo al di sotto della soglia o sottoscritto un'offerta adeguata, DINAO revoca la misura applicata entro ventiquattro (24) ore, senza costi.

9. Garanzie

- DINAO applica sempre la misura più leggera sufficiente, una sola alla volta.
- Nessuna misura adottata ai sensi delle presenti comporta l'eliminazione di dati del Cliente, ad eccezione dei dati scritti al di fuori delle posizioni autorizzate quando le condizioni particolari lo prevedono (container, articolo 11.3).
- Nessun cambio di offerta, di livello o di tariffa deriva da un superamento senza l'accordo espresso del Cliente.
- Ogni fase — avviso, sollecito, restrizione, sospensione, revoca — è registrata nella richiesta di supporto del Cliente, dove questi può seguirne la cronologia.

Premessa

SARL DINAO · 307 chemin de la Marine, 83110 Sanary-sur-Mer · RCS Toulon 448091181 · SARL con capitale sociale di 50.000 € · SIREN 448091181 · NAF 6201Z · Partita IVA FR25448091181

Le presenti Condizioni Generali hanno lo scopo di definire le condizioni di messa a disposizione e di utilizzo dei Servizi di DINAO.

Esse costituiscono, unitamente alle Condizioni Particolari di Servizio applicabili e all’insieme dei documenti ai quali fanno riferimento, un contratto (di seguito il «Contratto») concluso tra la società DINAO, società di diritto francese, con sede in: 307, chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer - FRANCIA, iscritta al RCS di TOULON con il numero 448091181, rappresentata dal Sig. TACHE, di seguito denominata («DINAO»), e qualsiasi persona fisica o giuridica, consumatore o professionista, di diritto privato o di diritto pubblico, che desideri impegnarsi in una o più delle prestazioni fornite dalla società DINAO,

di seguito denominata il Cliente.

Articolo 1 · Oggetto

Il Cliente riconosce di aver verificato l'adeguatezza del Servizio alle proprie esigenze e di aver ricevuto da DINAO tutte le informazioni e i consigli che gli erano necessari per sottoscrivere il presente impegno con piena cognizione di causa.

Il presente contratto ha per oggetto la definizione delle condizioni tecniche e finanziarie alle quali DINAO si impegna nei confronti del Cliente.

Le presenti condizioni generali di servizio, integrate, se del caso, da condizioni particolari e/o allegati proposti da DINAO, si applicano, ad esclusione di qualsiasi altra condizione e in particolare di quelle del Cliente, a qualsiasi ordine di prestazioni della società DINAO da parte del Cliente.

Le prestazioni offerte da DINAO a titolo gratuito sono anch'esse disciplinate dalle presenti condizioni generali di servizio.

Il Cliente consumatore dispone di un diritto di recesso alle condizioni dell'articolo 12.

Articolo 2 · Obblighi di DINAO

DINAO si impegna a prestare tutta la cura e tutta la diligenza necessarie alla fornitura di un Servizio di qualità, conformemente agli usi della professione e allo stato dell'arte. DINAO è tenuta unicamente a un'obbligazione di mezzi.

Articolo 3 · Responsabilità di DINAO

La responsabilità di DINAO non sarà chiamata in causa:

Se l'esecuzione del contratto, o di qualsiasi obbligazione incombente a DINAO ai sensi delle presenti, è impedita, limitata o turbata a causa di incendio, esplosione, guasto delle reti di trasmissione, crollo degli impianti, epidemia, terremoto, inondazione, interruzione di corrente, guerra, embargo, legge, ingiunzione, richiesta o prescrizione di qualsiasi governo, sciopero, boicottaggio, revoca dell'autorizzazione dell'operatore di telecomunicazioni, o altra circostanza al di fuori del ragionevole controllo di DINAO ("Caso di Forza Maggiore"), allora DINAO, previa tempestiva notifica al Cliente, sarà esonerata dall'esecuzione dei propri obblighi nei limiti di tale impedimento, limitazione o turbamento, e il Cliente sarà allo stesso modo esonerato dall'esecuzione dei propri obblighi nella misura in cui gli obblighi di tale parte siano relativi all'esecuzione così impedita, limitata o turbata, a condizione che la parte così colpita compia ogni migliore sforzo per evitare o rimediare a tali cause di inadempimento e che entrambe le parti procedano con tempestività non appena tali cause siano cessate o siano state eliminate. La parte colpita da un Caso di Forza Maggiore dovrà tenere l'altra parte regolarmente informata, tramite posta elettronica, delle previsioni di eliminazione o di cessazione di tale Caso di Forza Maggiore.

Qualora gli effetti di un Caso di Forza Maggiore dovessero avere una durata superiore a 30 giorni, a decorrere dalla notifica del caso di forza maggiore all'altra parte, il contratto potrà essere risolto di diritto su

richiesta dell'una o dell'altra parte, senza diritto a indennizzo per alcuna delle parti. La responsabilità di DINAO non è parimenti impegnata qualora l'inadempimento derivi in particolare da uno dei casi seguenti:

- deterioramento dell'applicazione,
- cattivo utilizzo dei terminali da parte del Cliente o della sua Clientela, colpa, negligenza, omissione o inadempienza da parte sua, mancato rispetto dei consigli forniti,
- divulgazione o utilizzo illecito della password consegnata in via riservata al Cliente,
- colpa, negligenza od omissione di un terzo sul quale DINAO non ha alcun potere di controllo o di sorveglianza,
- richiesta di interruzione temporanea o definitiva del Servizio proveniente da un'autorità amministrativa o giudiziaria competente, o notifica di un terzo ai sensi dell'articolo 6 della LCEN (legge francese per la fiducia nell'economia digitale),
- distruzione parziale o totale delle informazioni trasmesse o archiviate a seguito di errori imputabili direttamente o indirettamente al Cliente.

Il risarcimento dovuto da DINAO quando la sua responsabilità è accertata, i suoi limiti e i danni che esclude sono stabiliti all'articolo 20; le condizioni particolari di un servizio possono derogare al presente articolo per tale servizio.

Il Cliente riconosce che nessuna disposizione delle presenti lo esonererà dall'obbligo di pagare tutti gli importi dovuti a DINAO a titolo delle prestazioni eseguite.

Articolo 4 · Obblighi e responsabilità del Cliente

Il Cliente si impegna a disporre del potere, dell'autorità e della capacità necessari alla conclusione del contratto e all'esecuzione degli obblighi previsti dalle presenti.

DINAO raccomanda al Cliente di leggere la carta deontologica al seguente indirizzo: https://dinao.com/pdf/CHARTE_DEONTOLOGIQUE.pdf e di rispettarne le regole per qualsiasi comunicazione su Internet.

Il Cliente si impegna a comunicare a DINAO, al momento della creazione del proprio account cliente e a ogni loro modifica, i propri recapiti e dati bancari esatti e aggiornati.

Il Cliente è l'unico ed esclusivo responsabile delle password necessarie all'utilizzo del proprio Servizio.

DINAO declina ogni responsabilità per qualsiasi utilizzo illecito o fraudolento delle password messe a disposizione del Cliente. La fornitura delle password è considerata riservata. Qualsiasi sospetto di divulgazione, intenzionale o meno, delle password fornite comporta la responsabilità esclusiva del Cliente, ad esclusione di quella di DINAO. In caso di richiesta di modifica della password da parte del Cliente, DINAO fatturerà tale servizio in base al tempo dedicato a tale operazione.

Il Cliente sopporterà da solo le conseguenze del malfunzionamento del servizio derivante da qualsiasi utilizzo da parte dei membri del suo personale o di qualsiasi persona alla quale il Cliente abbia fornito la

propria (o le proprie) password. Parimenti, il Cliente sopporta da solo le conseguenze della perdita della o delle suddette password.

Il Cliente si impegna a rispettare l'insieme delle prescrizioni legali e regolamentari in vigore, e in particolare quelle relative all'informatica, agli archivi, alle libertà e alla proprietà intellettuale, nonché i diritti dei terzi, in particolare il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e la legge francese n. 78-17 del 6 gennaio 1978 modificata per i trattamenti di dati personali di cui è titolare. Il Cliente si impegna inoltre a stipulare tutte le assicurazioni necessarie presso un organismo notoriamente solvibile al fine di coprire tutti i danni che gli fossero imputabili nell'ambito del presente contratto o della sua esecuzione.

Il Cliente dichiara di accettare pienamente tutti gli obblighi legali derivanti dalla titolarità dei propri servizi, non potendo DINAO essere chiamata in causa né molestata a tale riguardo per qualsivoglia causa, in particolare in caso di violazione di leggi o regolamenti applicabili ai servizi del Cliente. Il mancato rispetto da parte del Cliente dei punti sopra indicati e dei punti indicati nelle condizioni particolari, e in particolare qualsiasi attività suscettibile di generare una responsabilità civile e/o penale, conferirà a DINAO il diritto di scollegare e/o interrompere senza indugio e senza previa diffida i servizi del Cliente e di risolvere immediatamente e di diritto il contratto, fatto salvo il diritto a qualsiasi risarcimento dei danni cui DINAO potrebbe aspirare.

Il Cliente si impegna a corrispondere direttamente all'autore del reclamo qualsiasi somma che questi esigesse da DINAO. Inoltre, il Cliente si impegna a intervenire, su richiesta di DINAO, in qualsiasi giudizio promosso contro quest'ultima, nonché a manlevare DINAO da tutte le condanne che fossero pronunciate contro di essa in tale occasione. Di conseguenza, il Cliente si impegna a farsi personalmente carico di qualsiasi reclamo e/o procedimento, quale che ne sia la forma, l'oggetto o la natura, che fosse promosso contro DINAO e che fosse connesso agli obblighi posti a carico del Cliente ai sensi del presente contratto.

Il Cliente si impegna a informare DINAO entro 48 ore di qualsiasi modifica riguardante la propria situazione, ed entro 24 ore di qualsiasi eventuale perdita delle password.

Il Cliente, per qualsiasi contatto con DINAO, si impegna a formulare chiaramente la propria richiesta, secondo le regole d'uso.

Articolo 5 · Supporto tecnico

DINAO mette a disposizione del Cliente un supporto tecnico:

- sul sito web https://dinao.com/clientarea.php
- o per telefono ai numeri di telefono indicati sul sito http://dinao.com.

A seconda delle offerte, il Cliente ha accesso ai seguenti livelli:

Livello 1 - Assistenza:

DINAO si impegna a informare il Cliente sullo svolgimento del suo ordine. DINAO si impegna a verificare il corretto funzionamento delle caratteristiche del Servizio. DINAO si impegna a porre rimedio ai malfunzionamenti che rientrano nella sua esclusiva responsabilità.

Livello 2 - Consulenza:

DINAO mette a disposizione del Cliente risorse documentali. Compatibilmente con le disponibilità, DINAO si impegna a comunicare al Cliente la risorsa documentale più adatta alla sua problematica. DINAO si adopererà per aggiornare regolarmente le proprie risorse documentali.

Livello 3 - Gestione in outsourcing (infogérance):

DINAO propone l'attuazione delle proprie risorse documentali su richieste specifiche del Cliente.

Un preventivo di massima dell'intervento sarà redatto e sottoposto all'accettazione del Cliente.

DINAO si riserva il diritto di rifiutare una richiesta di intervento per motivi legittimi o giustificati.

Le condizioni particolari di una famiglia di servizi possono includere nel prezzo una gestione operativa o una gestione in outsourcing di cui definiscono il perimetro, come per il VPS gestito con applicazione preinstallata. Un'offerta di server privato virtuale non comprende alcuna gestione in outsourcing, salvo opzione sottoscritta.

Articolo 5 bis · Strumenti di assistenza e intelligenza artificiale

5 bis.1 Utilizzi

Per attivare i Servizi, assicurarne il monitoraggio e contribuire alla diagnosi degli incidenti, DINAO può ricorrere a strumenti di analisi automatizzata, tra cui sistemi di intelligenza artificiale. Essi servono in particolare ad analizzare e classificare le richieste di supporto, a leggere gli allegati che le accompagnano, ad accostarle a incidenti già risolti, ad analizzare log tecnici e a preparare proposte di risposta o di intervento.

5 bis.2 Trattamento sull'infrastruttura di DINAO

Tali strumenti si basano in via prioritaria su modelli eseguiti su server di calcolo che DINAO gestisce direttamente, installati nei propri locali in Francia. DINAO può altresì ricorrere a fornitori terzi di modelli di intelligenza artificiale. In tal caso, i dati del Cliente sono pseudonimizzati prima di qualsiasi invio: gli elementi che consentono di identificare il Cliente o una persona (nomi, ragioni sociali, indirizzi di posta elettronica e postali, numeri di telefono, nomi a dominio) sono sostituiti da surrogati; la tabella di corrispondenza resta esclusivamente sull'infrastruttura di DINAO, e i dati sono re-identificati solo al ritorno, presso DINAO.

DINAO sceglie un fornitore solo se questi si impegna a non utilizzare i dati che gli sono sottoposti per addestrare i propri modelli e a limitarne la durata di conservazione e, qualora li tratti al di fuori dell'Unione europea, a condizione che tale trasferimento sia disciplinato conformemente al capo V del regolamento (UE) 2016/679. I fornitori scelti, la loro localizzazione e la loro durata di conservazione figurano nell'elenco dei sub-responsabili previsto dall'articolo 11.2.7.

5 bis.3 Controllo umano

I risultati prodotti da tali strumenti costituiscono degli ausili. Nessun intervento da essi proposto sul Servizio del Cliente, e nessuna risposta da essi preparata, è attuato o inviato al Cliente senza la convalida di un operatore di DINAO.

Le misure di sospensione e di risoluzione previste all'articolo 7, in particolare in caso di mancato pagamento, discendono dalle regole di fatturazione del contratto e possono essere applicate automaticamente dal sistema di fatturazione; esse non sono mai decise da uno strumento di intelligenza artificiale.

5 bis.4 Riservatezza dei dati

Tali strumenti trattano unicamente i dati necessari all'operazione interessata. I dati del Cliente non servono ad addestrare modelli di intelligenza artificiale. Le richieste di supporto già risolte possono servire da riferimento, all'interno dell'infrastruttura di DINAO, per trattare richieste simili; il loro contenuto non è mai comunicato a un altro cliente. Gli elementi prodotti da tali strumenti sono conservati alle stesse condizioni delle richieste alle quali si riferiscono (articolo 11.2.3).

5 bis.5 Responsabilità e informazione

Il ricorso a tali strumenti non modifica né gli obblighi di DINAO né la sua responsabilità ai sensi degli articoli 2, 3 e 20: DINAO risponde degli interventi compiuti con il loro ausilio come dei propri atti. Su richiesta inviata al supporto, DINAO indica al Cliente se uno strumento di intelligenza artificiale è stato utilizzato nel trattamento di una delle sue richieste.

Articolo 6 · Esecuzione, tariffe e pagamento

6.1 Creazione dell'account cliente

Per qualsiasi ordine di Servizio presso DINAO, il Cliente deve creare un account cliente comprendente i propri recapiti e dati bancari esatti e aggiornati. Tale account cliente è attivato mediante l'invio da parte di DINAO di un SMS o di una lettera postale indirizzata secondo i recapiti comunicati nell'account cliente.

6.2 Conferma dell'ordine

DINAO conferma senza indugio al Cliente, tramite posta elettronica, la ricezione del buono d'ordine e del pagamento effettuato, e lo informa dell'attivazione del Servizio ordinato alle condizioni descritte di seguito.

6.3 Esecuzione dell'ordine

La messa a disposizione del servizio avviene dopo l'attivazione dell'account cliente da parte di DINAO alle condizioni descritte all'articolo 6.1 ed entro un termine massimo di 7 giorni a decorrere dal pagamento effettivo del buono d'ordine da parte del Cliente.

Il pagamento effettivo si intende realizzato quando le somme corrispondenti al Servizio sono accreditate sul conto di DINAO.

Trascorso tale termine e in mancanza di messa a disposizione del servizio da parte di DINAO, il Cliente ha diritto di chiedere l'annullamento della transazione e il rimborso delle somme già versate.

6.4 Tariffe

Le tariffe in vigore per le diverse prestazioni proposte da DINAO sono consultabili online sul sito https://dinao.com/ e su richiesta presso DINAO, al seguente indirizzo: DINAO - 307 chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer.

I servizi o le prestazioni ordinati sono indicati nel buono d'ordine; si intendono al netto delle imposte, con l'aggiunta dell'imposta sul valore aggiunto applicabile all'aliquota in vigore, salvo indicazione contraria, e sono pagabili in euro.

L'importo dell'imposta sul valore aggiunto e il prezzo comprensivo di tutte le imposte sono mostrati al Cliente durante l'ordine, prima della sua convalida, non appena le informazioni da lui fornite consentono di determinare il regime dell'imposta sul valore aggiunto a lui applicabile. Una fattura proforma viene emessa prima di qualsiasi pagamento.

DINAO si riserva la facoltà di modificare i propri prezzi in qualsiasi momento, a condizione di informarne il Cliente tramite posta elettronica o mediante un avviso online sul sito https://dinao.com/ con un mese di anticipo se le nuove tariffe IVA esclusa sono meno favorevoli al Cliente. In tale ipotesi, il Cliente disporrà, a decorrere da tale informazione, di un termine di un mese per risolvere il presente contratto senza penali. In mancanza, il Cliente sarà considerato aver accettato le nuove tariffe. Le modifiche tariffarie saranno applicabili a tutti i contratti e in particolare a quelli in corso di esecuzione.

DINAO si riserva il diritto di ripercuotere, senza indugio, qualsiasi nuova imposta o qualsiasi aumento delle imposte esistenti.

Revisione annuale dei prezzi. I prezzi IVA esclusa dei servizi sottoscritti presso DINAO sono rivisti ogni anno al 1º gennaio secondo la formula P1 = P0 × (S1 / S0), nella quale:

- P1 è il prezzo rivisto e P0 il prezzo in vigore al 31 dicembre precedente;
- S1 è l'ultimo indice Syntec pubblicato dalla Fédération Syntec al 1º novembre precedente la revisione;
- S0 è l'indice S1 adottato in occasione della revisione precedente; per la prima revisione, al 1º gennaio 2027, S0 è l'ultimo indice Syntec pubblicato al 1º novembre 2025.

L'aumento risultante da tale revisione non può superare il dieci per cento (10%) annuo; una diminuzione dell'indice è ripercossa integralmente. Il prezzo rivisto è arrotondato al centesimo di euro più vicino. Si applica alle fatture emesse a decorrere dal 1º gennaio, comprese le fatture di rinnovo dei servizi in corso; una fattura emessa prima di tale data resta dovuta per il suo importo.

DINAO informa il Cliente dell'indice adottato e dei prezzi rivisti tramite posta elettronica e mediante un avviso online sul sito https://dinao.com/, al più tardi il 15 dicembre precedente la revisione. Tale revisione, che

risulta da una formula accettata dal Cliente alla conclusione del contratto, non costituisce una modifica di prezzo soggetta al preavviso e alla facoltà di risoluzione previsti sopra.

La revisione annuale non si applica ai nomi a dominio né alle licenze di editori terzi rivendute da DINAO, i cui prezzi seguono quelli dei rispettivi fornitori. Essa non priva DINAO della facoltà di modificare i propri prezzi né di ripercuotere le imposte alle condizioni previste sopra. Qualora l'indice Syntec cessasse di essere pubblicato, si applicherebbe di diritto l'indice che l'organismo che lo pubblica gli sostituisce.

Le prestazioni fornite da DINAO sono pagabili all'ordine. Il Cliente è l'unico responsabile del pagamento dell'insieme delle somme dovute ai sensi del contratto di prestazione di servizi DINAO. Per espressa convenzione e salvo proroga richiesta in tempo utile e concessa da DINAO in modo specifico e per iscritto, il mancato pagamento totale o parziale alla scadenza di qualsiasi somma dovuta ai sensi del contratto comporterà di diritto e senza previa diffida: - l'esigibilità immediata di tutte le somme ancora dovute dal Cliente ai sensi del contratto, quale che sia la modalità di pagamento prevista;

- la sospensione di tutte le prestazioni in corso, quale che sia la loro natura, fatta salva la facoltà di DINAO di risolvere il contratto;

- l'impossibilità di sottoscrivere nuove prestazioni o di rinnovarle; - l'applicazione di un interesse a un tasso pari al 12%, senza che quest'ultimo possa essere inferiore a una volta e mezza il tasso dell'interesse legale in vigore in Francia.

Qualsiasi disaccordo relativo alla fatturazione e alla natura dei servizi dovrà essere espresso mediante un ticket di supporto, previo accesso al proprio account, entro un mese dall'emissione del buono d'ordine o della fattura proforma.

Nell'ipotesi in cui DINAO sostenga delle spese, essa ne informerà il Cliente e gli comunicherà i giustificativi e la fattura corrispondente. Il Cliente dovrà allora pagare la somma dovuta in euro.

6.5 Pagamento

Il pagamento si effettua online con carta bancaria al momento della conclusione del contratto o ogni mese in caso di abbonamento.

Il Cliente ha la possibilità di effettuare un pagamento tramite assegno, a condizione che provenga da un istituto bancario situato nel Territorio Francese (a causa delle elevate spese a nostro carico), tramite Mandat Cash, Mandat Administratif o Mandat International.

Spetta al Cliente scegliere la modalità di pagamento adatta al servizio ordinato e al relativo termine di esecuzione.

Credito dell'account. Quando l'account del Cliente presenta un credito, tale credito è imputato automaticamente su ogni fattura sin dalla sua emissione, in tutto o in parte, compresa una fattura di rinnovo emessa automaticamente. Una fattura di rinnovo è emessa prima della scadenza del servizio, entro un termine che dipende dalla sua periodicità; alla data delle presenti: quindici (15) giorni per un periodo mensile, venticinque (25) giorni per un periodo trimestrale, trenta (30) giorni per un periodo semestrale,

quarantacinque (45) giorni per un periodo annuale, centoventi (120) giorni per un periodo di due anni e centottanta (180) giorni per un periodo di tre anni; le condizioni particolari di un servizio possono stabilire un termine diverso. Il Cliente che non desidera che un rinnovo sia pagato con il proprio credito disattiva il rinnovo automatico del servizio **prima dell'emissione di tale fattura**. Una somma imputata su una fattura vale come pagamento: essa segue le condizioni di rimborso del servizio interessato (articolo 12) e può aver comportato spese non rimborsabili.

6.6 Durata

Il servizio ha la durata prevista all'ordine. Alla sua scadenza, i dati del Cliente sono cancellati alle condizioni dell'articolo 19.

DINAO si impegna a inviare, come minimo, tre promemoria tramite posta elettronica prima della scadenza del servizio.

6.7 Rinnovo del servizio

DINAO notificherà al Cliente tramite messaggi di posta elettronica, prima della scadenza, l'obbligo di pagare il prezzo per il rinnovo del servizio, quando quest'ultimo è possibile.

Qualsiasi mancato pagamento o pagamento irregolare, vale a dire, in particolare, di importo errato o incompleto, o privo dei riferimenti richiesti, o effettuato con un mezzo o una procedura non accettati da DINAO, sarà puramente e semplicemente ignorato e comporterà il rigetto da parte di DINAO della richiesta di rinnovo.

Trattandosi di un rinnovo pagato tramite assegno, spetta al Cliente richiedere il rinnovo con un anticipo sufficiente affinché l'assegno sia effettivamente ricevuto da DINAO almeno 15 giorni prima della scadenza del servizio.

Il rinnovo automatico del Servizio è attivato per l'insieme dei Servizi sottoscritti dal Cliente presso DINAO; tale funzione può tuttavia essere disattivata dal Cliente tramite la propria interfaccia di gestione **finché la fattura di rinnovo non è pagata**, e al più tardi il giorno precedente la sua data di scadenza, fatte salve le clausole di rinnovo applicabili al servizio (durata dell'impegno, preavvisi previsti nelle sue condizioni particolari). La fattura di rinnovo è emessa nei termini dell'articolo 6.5; essa può essere pagata sin dalla sua emissione, mediante il credito dell'account (articolo 6.5) o mediante l'addebito automatico previsto di seguito. **Una fattura pagata, con qualsiasi mezzo, vale come rinnovo**: il Cliente che non desidera rinnovare disattiva quindi il rinnovo prima di tale pagamento.

La sottoscrizione di taluni servizi può inoltre essere subordinata all'obbligo di sottoscrivere il servizio di abbonamento.

In deroga alle disposizioni dell'articolo 6.5, le somme dovute a titolo del rinnovo automatico del Servizio sono addebitate da DINAO sette (7) giorni prima della scadenza del Servizio sottoscritto. Tale addebito salda la fattura di rinnovo: il Cliente che non desidera rinnovare disattiva il rinnovo automatico al più tardi il giorno precedente tale addebito.

Le somme dovute dal Cliente a titolo del rinnovo automatico sono addebitate automaticamente sul suo conto o sulla sua carta bancaria.

In assenza di mezzi di pagamento registrati presso DINAO per il pagamento del rinnovo del servizio o in caso di esito negativo del pagamento, DINAO informerà il Cliente, nei limiti del possibile, della necessità di aggiornare o di comunicare i propri dati di pagamento tramite e-mail e con qualsiasi altro mezzo che ritenga necessario dieci (10) giorni prima della scadenza del servizio sottoscritto, spettando al Cliente comunicare le informazioni necessarie al più tardi cinque (5) giorni prima della data di scadenza del Servizio sottoscritto.

La responsabilità di DINAO non potrà essere chiamata in causa in caso di mancato rinnovo di un servizio a seguito di un pagamento non onorato o non regolarizzato dal Cliente.

Il sistema di pagamento con carta bancaria elettronica che si caratterizza per la generazione di un numero di carta unico per ogni transazione bancaria realizzata sulla rete internet non può essere utilizzato per effettuare il pagamento tramite rinnovo automatico.

Il Cliente è espressamente informato e accetta che, in caso di mancato rispetto delle disposizioni che precedono, il servizio sarà sospeso alla sua data di scadenza; i suoi dati restano recuperabili alle condizioni dell'articolo 19, quindi sono definitivamente cancellati. Spetta di conseguenza al Cliente procedere a tutti i backup necessari.

In caso di rinnovo automatico del Servizio, ha inizio un nuovo contratto di durata identica.

Nell'ipotesi di un abbonamento, il Servizio, sottoscritto per una durata iniziale, è rinnovato per tacito rinnovo per una durata identica.

Articolo 7 · Risoluzione, limitazione e sospensione del servizio, sovrafatturazione

7.1 Scadenza del contratto

Il contratto è risolto di diritto alla sua scadenza. Può essere rinnovato dal sito https://dinao.com/, dietro versamento da parte del Cliente del prezzo corrispondente, alle condizioni previste all'articolo 6.

7.2 Forza maggiore

Ciascuna parte può risolvere il contratto di diritto e senza indennizzo in caso di forza maggiore che perduri per più di trenta giorni.

7.3 Risoluzione da parte del Cliente

Il Cliente può risolvere un servizio prima della scadenza con uno dei seguenti mezzi:

- dalla propria area clienti, dopo aver effettuato l'accesso, inviando la richiesta all'assistenza;
- mediante la funzione di risoluzione accessibile dalla pagina del servizio interessato nella propria area clienti, che gli consente di trasmettere la richiesta senza alcun'altra formalità preliminare;

- per posta ordinaria indirizzata a DINAO, 307 chemin de la Marine, 83110 Sanary-sur-Mer, precisando le informazioni che consentono di identificare il Cliente e il servizio.

DINAO conferma la ricezione della richiesta su un supporto durevole e informa il Cliente della data in cui la risoluzione ha effetto. Conformemente all'articolo L215-1-2 del Codice del consumo francese (Code de la consommation), la risoluzione ha effetto il giorno successivo al ricevimento della richiesta da parte di DINAO, a condizione che il Cliente abbia precisato le informazioni richieste che consentono la sua identificazione; il Cliente può chiedere che abbia effetto più di dieci giorni dopo tale ricevimento.

Il preavviso, la data di effetto e le condizioni di rimborso proprie di ciascun servizio figurano nelle condizioni particolari della sua famiglia di servizi. In mancanza, le somme già versate non sono rimborsate.

7.4 Impegno di durata

Se il contratto prevede un impegno di durata, il cliente resta obbligato a pagare il periodo compreso tra la data della richiesta di risoluzione e la fine dell'impegno.

7.5 Risoluzione per inadempimento

In tutti gli altri casi di inadempimento di una delle parti all'uno o all'altro dei propri obblighi ai sensi del contratto, non sanato entro un termine di 7 giorni a decorrere dalla notifica degli inadempimenti in questione da parte della parte che lamenta l'inadempimento, il contratto sarà risolto di diritto, fatto salvo qualsiasi eventuale risarcimento dei danni che potesse essere richiesto alla parte inadempiente. Tale notifica è effettuata unicamente mediante un ticket di assistenza aperto nell'area clienti del Cliente, oppure per lettera raccomandata con avviso di ricevimento; la sua data è quella di apertura del ticket o della prima presentazione della lettera.

7.6 Sospensione per la sicurezza dell'infrastruttura

DINAO si riserva il diritto di sospendere senza preavviso il servizio del Cliente qualora tale servizio costituisca un pericolo per il mantenimento della sicurezza o della stabilità dell'infrastruttura di DINAO.

Il servizio può inoltre essere sospeso se risulta essere all'origine di attacchi o, più in generale, se risulta avere come scopo un utilizzo malevolo, fraudolento o illecito, quale che sia il metodo impiegato, inclusi in modo non esaustivo i seguenti tipi di attacchi: invio di SPAM, phishing, scansione di rete, DDOS, tentativo di accesso illecito, rootkit, sniffing, spoofing, IRC, TOR, Proxy, VPN …

Nei limiti del possibile, DINAO informerà preventivamente il Cliente.

La sospensione non esonera in alcun modo il Cliente dal proprio obbligo di pagare. Inoltre DINAO si riserva altresì il diritto di avviare, se del caso, azioni giudiziarie nei confronti del Cliente.

7.7 Intervento tecnico

In caso di necessità, DINAO si riserva la possibilità di interrompere il servizio per procedere a un intervento tecnico, al fine di migliorarne il funzionamento o per qualsiasi operazione di manutenzione.

7.8 Consumo delle risorse

Le risorse attribuite a ciascun servizio, il modo in cui sono misurate e il trattamento di un superamento sono definiti dalle condizioni particolari della famiglia di servizi interessata e dalle condizioni comuni «Consumo delle risorse e superamento» che esse incorporano.

7.9 Sovrafatturazione

Nel caso in cui il cliente utilizzi il servizio locato in modo abusivo, mettendo in discussione la reputazione dei servizi locati, DINAO si riserva il diritto di fatturare al cliente qualsiasi costo aggiuntivo legato alla gestione di tale reclamo.

Il cliente sarà avvisato affinché risolva il problema nel più breve tempo possibile; la prova dell'abuso sarà fornita al cliente affinché risolva il problema. La risoluzione del problema non potrà tuttavia rimettere in discussione la sovrafatturazione.

L'importo della sovrafatturazione dipenderà dalla natura del reclamo.

Articolo 8 · Condizioni di esercizio

Il Cliente riconosce con le presenti che le fluttuazioni della larghezza di banda e le incertezze del fornitore di accesso sono elementi che possono comportare una discontinuità nelle prestazioni offerte dalla società DINAO, ed estranei ai suoi mezzi tecnici.

Peraltro, il servizio è ristretto, limitato o sospeso di diritto da DINAO:

- qualora risulti che il Cliente utilizza i servizi che gli sono forniti per un'attività, di qualunque tipo, che non sia conforme alla carta deontologica pubblicata sul sito web: https://dinao.com/pdf/CHARTE_DEONTOLOGIQUE.pdf o alle presenti condizioni generali;
- in applicazione delle condizioni particolari applicabili;
- qualora DINAO riceva un avviso in tal senso notificato da un'autorità competente, amministrativa, arbitrale o giudiziaria, conformemente alle leggi applicabili pertinenti, o da un terzo, e in particolare conformemente alla legge francese per la fiducia nell'economia digitale (loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique) del 21 giugno 2004, non appena il carattere manifestamente illecito sia portato a conoscenza di DINAO;
- qualora i recapiti indicati nell'account cliente risultino falsi, inesatti o non aggiornati.

Articolo 9 · Informazione del Cliente e conformità del servizio

Il Cliente riconosce di aver verificato l'adeguatezza del materiale e del servizio alle proprie esigenze e di aver ricevuto da DINAO tutte le informazioni e i consigli che gli erano necessari per sottoscrivere il presente impegno con piena cognizione di causa.

DINAO si riserva il diritto di controllare il rispetto delle condizioni di utilizzo del servizio.

Articolo 10 · Tolleranza

Il fatto che DINAO non si avvalga in un dato momento di una qualsiasi delle presenti condizioni generali e/o tolleri un inadempimento dell'altra parte a uno qualsiasi degli obblighi previsti dalle presenti condizioni generali non può essere interpretato come rinuncia da parte di DINAO ad avvalersi successivamente di una qualsiasi di dette condizioni.

Articolo 11 · Dati personali

11.1 Dati trattati da DINAO per proprio conto

DINAO tratta, in qualità di titolare del trattamento ai sensi del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e della legge francese n. 78-17 del 6 gennaio 1978 e successive modifiche (loi Informatique et Libertés), i dati personali del Cliente e dei suoi interlocutori (cognome, nome, indirizzo postale, indirizzo di posta elettronica, telefono) nonché i dati di connessione e di identificazione degli utenti dei Servizi, per le finalità di (a) gestione del rapporto con il cliente: ordini, fatturazione, recupero crediti, assistenza e manutenzione dei Servizi, anche mediante gli strumenti descritti all'articolo 5 bis, gestione commerciale, archiviazione, miglioramento della qualità, della sicurezza e delle prestazioni dei Servizi, e (b) adempimento degli obblighi di legge che gravano su DINAO, in particolare la conservazione dei dati di connessione e di identificazione.

Tali dati sono conservati per tutta la durata del Contratto e per i trentasei (36) mesi successivi; i dati di connessione e di identificazione, per dodici (12) mesi; gli altri dati, per la durata imposta dalla legge applicabile. DINAO si astiene da qualsiasi divulgazione e da qualsiasi rivendita di tali dati, fatte salve le comunicazioni previste all'articolo 11.2.10 e le disposizioni contrarie delle condizioni particolari.

Gli interessati dispongono dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione e opposizione, nonché del diritto di proporre reclamo all'autorità francese per la protezione dei dati (Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL). Li esercitano presso DINAO dall'area clienti, tramite il modulo di contatto del sito o per posta. L'informativa sulla privacy pubblicata sul sito di DINAO descrive in dettaglio tali trattamenti.

11.2 Dati trattati per conto del Cliente (contratto con il responsabile del trattamento)

Il presente articolo 11.2 costituisce il contratto tra titolare e responsabile del trattamento previsto dall'articolo 28, paragrafo 3, del GDPR (in inglese «data processing agreement» o DPA). Costituisce parte integrante del Contratto, è accettato con esso e si applica ogniqualvolta il Cliente tratti dati personali mediante i Servizi, quali che siano.

11.2.1 Ruoli e istruzioni

Il Cliente agisce in qualità di **titolare del trattamento**: determina le finalità e i mezzi dei trattamenti che effettua mediante i Servizi e ne resta l'unico responsabile, che siano effettuati da lui stesso, da DINAO o da

terzi. DINAO agisce in qualità di **responsabile del trattamento**: tratta tali dati per conto del Cliente e soltanto su sue istruzioni documentate, anche per quanto riguarda i trasferimenti.

Costituiscono tali istruzioni: il Contratto, la configurazione dei Servizi scelta dal Cliente e le richieste che questi rivolge al supporto dalla propria area clienti. DINAO informa immediatamente il Cliente qualora, a suo parere, un'istruzione violi il GDPR o altre disposizioni relative alla protezione dei dati; può in tal caso sospenderne l'esecuzione fino alla sua conferma o modifica da parte del Cliente.

11.2.2 Descrizione del trattamento

Il trattamento ha per oggetto l'hosting e la gestione tecnica dei Servizi sottoscritti. Dura per tutta la durata del Contratto, maggiorata del termine di recupero previsto all'articolo 19. La sua natura si limita alle operazioni tecniche necessarie: archiviazione, backup, trasmissione, monitoraggio, nonché l'analisi assistita delle richieste di supporto e degli incidenti, svolta sull'infrastruttura di DINAO alle condizioni dell'articolo 5 bis. La sua finalità è la fornitura dei Servizi al Cliente.

Le categorie di dati e di interessati sono determinate dal Cliente, poiché DINAO non ha né conoscenza né controllo del contenuto ospitato. Quando DINAO gestisce essa stessa un'applicazione per conto del Cliente (VPS gestito con applicazione preinstallata, container Docker gestiti), accede a tale contenuto solo nella misura necessaria a tale gestione e alle richieste del Cliente.

11.2.3 Obblighi del Cliente

Il Cliente garantisce la liceità dei trattamenti che affida a DINAO: base giuridica, informazione degli interessati, risposta alle loro richieste, tenuta del proprio registro delle attività di trattamento e, se del caso, svolgimento di una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati. Si assicura che i Servizi presentino le caratteristiche richieste per i trattamenti previsti, in particolare quando riguardano categorie particolari di dati. Salvo espressa previsione delle condizioni particolari, i Servizi non sono offerti come hosting di dati sanitari ai sensi dell'articolo L1111-8 del Codice francese della sanità pubblica (Code de la santé publique): il Cliente si astiene dall'ospitarvi tali dati senza l'accordo scritto di DINAO.

Il Cliente garantisce la sicurezza delle risorse, dei sistemi e delle applicazioni che installa mediante i Servizi: filtraggio del traffico, aggiornamento dei sistemi e dei software, gestione dei diritti di accesso e configurazione delle risorse sotto il suo controllo.

11.2.4 Riservatezza

DINAO garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza. L'accesso ai dati del Cliente è limitato alle persone il cui intervento lo richiede ed è tracciato. DINAO si astiene dall'utilizzare tali dati per finalità diverse dall'esecuzione dei Servizi.

11.2.5 Sicurezza

DINAO mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'articolo 32 del GDPR, in particolare: hosting in Francia in data center ad accesso controllato, gestiti dai fornitori che figurano

nell'elenco dei sub-responsabili del trattamento; separazione degli ambienti dei clienti tra loro; autenticazione degli amministratori e protezione degli accessi di amministrazione, che sono cifrati; attribuzione degli accessi secondo il principio del privilegio minimo; backup secondo le modalità dell'articolo 17; registrazione degli accessi e monitoraggio. DINAO adegua tali misure all'evoluzione dei rischi e dello stato dell'arte, senza ridurne il livello.

DINAO non risponde degli incidenti che hanno origine nelle reti di terzi che non gestisce, né nelle risorse, configurazioni o accessi sotto il controllo del Cliente.

11.2.6 Violazione dei dati personali

DINAO notifica al Cliente, senza ingiustificato ritardo dopo esserne venuta a conoscenza, qualsiasi violazione dei dati personali che riguardi i suoi dati. La notifica descrive, nella misura in cui tali elementi sono noti: la natura della violazione, le categorie e il numero approssimativo di interessati e di registrazioni coinvolti, le probabili conseguenze, le misure adottate o proposte per porvi rimedio e attenuarne gli effetti, e il punto di contatto presso DINAO. Le informazioni non ancora disponibili sono comunicate non appena lo diventano.

Spetta al Cliente, in qualità di titolare del trattamento, notificare la violazione all'autorità di controllo e, se del caso, agli interessati; DINAO lo assiste fornendogli le informazioni di cui dispone.

11.2.7 Sub-responsabili del trattamento

Il Cliente autorizza DINAO a ricorrere ai sub-responsabili del trattamento che figurano nell'elenco pubblicato all'indirizzo dinao.com/cgv/sous-traitants. Tale elenco, datato e di cui è conservato lo storico, fa parte del presente articolo. Indica per ciascun sub-responsabile la prestazione, i dati interessati, la localizzazione e le garanzie applicabili. Distingue i sub-responsabili in servizio, quelli autorizzati ma finora non utilizzati e gli editori di software ai quali DINAO concede un accesso puntuale di supporto.

DINAO impone per iscritto ai sub-responsabili che trattano dati personali del Cliente obblighi di protezione equivalenti a quelli del presente articolo e **resta pienamente responsabile nei confronti del Cliente** dell'adempimento dei loro obblighi. I fornitori di modelli di intelligenza artificiale ricevono soltanto dati pseudonimizzati, alle condizioni dell'articolo 5 bis. Un accesso puntuale di supporto è limitato nel tempo, protetto da un'autenticazione a due fattori e chiuso al termine dell'intervento.

Ogni aggiunta di un sub-responsabile, così come ogni messa in servizio di un sub-responsabile autorizzato, è pubblicata nell'elenco almeno trenta (30) giorni prima della sua decorrenza. Durante tale periodo, il Cliente può sollevare un'opposizione motivata; se non viene risolta, può recedere dal servizio interessato senza penali. Qualora un rischio per la sicurezza o la continuità dei Servizi lo imponga, DINAO può sostituire un sub-responsabile senza preavviso; ne informa allora il Cliente senza ritardo, e il termine di opposizione decorre da tale informazione.

11.2.8 Hosting e trasferimenti al di fuori dell'Unione europea

I dati affidati a DINAO sono ospitati in Francia, sulla sua infrastruttura. DINAO non li trasferisce al di fuori dell'Unione europea, salvo nei casi che figurano nell'elenco dei sub-responsabili del trattamento.

Alcuni servizi del catalogo sono tuttavia **gestiti da terzi** e possono comportare un trattamento al di fuori dell'Unione europea; le condizioni particolari del servizio interessato lo indicano, e le condizioni dell'editore si applicano allora in aggiunta alle presenti. Quando DINAO ricorre a un fornitore terzo di modelli di intelligenza artificiale alle condizioni dell'articolo 5 bis, gli sono trasmessi soltanto dati previamente pseudonimizzati. Ogni trasferimento al di fuori dell'Unione europea è disciplinato da uno dei meccanismi previsti dal capo V del GDPR, in particolare una decisione di adeguatezza o le clausole contrattuali tipo della Commissione europea.

11.2.9 Assistenza al Cliente

DINAO assiste il Cliente, nella misura del possibile e tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni di cui dispone, nel dare seguito alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati, nel garantire la sicurezza del trattamento e nello svolgere una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati o nel consultare l'autorità di controllo (articoli da 32 a 36 del GDPR). DINAO non risponde direttamente a un interessato che si rivolga a essa, salvo obbligo di legge: lo indirizza al Cliente. Un'assistenza che vada oltre la comunicazione delle informazioni di cui DINAO dispone può essere fatturata alla tariffa in vigore, previa accettazione di un preventivo da parte del Cliente.

11.2.10 Richieste delle autorità

DINAO può essere tenuta a comunicare dati ad autorità giudiziarie o amministrative, in particolare nell'ambito di richieste formali. Ne informa allora il Cliente, salvo che una disposizione di legge o un ordine dell'autorità glielo impedisca, e limita la comunicazione ai dati espressamente richiesti.

11.2.11 Sorte dei dati al termine del contratto

Al termine del Contratto, il Cliente recupera i propri dati alle condizioni dell'articolo 19. Alla scadenza di tale termine, DINAO cancella i dati e le relative copie, salvo obbligo di conservazione previsto dalla legge; le copie contenute nei backup scompaiono al termine del loro ciclo di conservazione previsto all'articolo 17. DINAO consegna al Cliente che ne faccia richiesta un attestato di cancellazione.

11.2.12 Documentazione e audit

DINAO tiene il registro delle attività di trattamento che svolge per conto dei propri clienti (articolo 30, paragrafo 2, del GDPR) e mette a disposizione del Cliente le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi del presente articolo: descrizione delle misure di sicurezza, elenco dei sub-responsabili del trattamento, risposte ai questionari di conformità.

Se tali informazioni non sono sufficienti, il Cliente può far svolgere un audit, non più di una volta per periodo di dodici (12) mesi salvo violazione dei dati che lo riguardi o richiesta di un'autorità di controllo, con un preavviso scritto di trenta (30) giorni. L'audit è affidato a un revisore indipendente, che non sia un concorrente di DINAO e che sia tenuto al segreto professionale o a un impegno di riservatezza. Si svolge in orario lavorativo, senza perturbare la gestione dei Servizi, e non dà accesso né ai dati degli altri clienti né agli elementi che comprometterebbero la sicurezza dell'infrastruttura condivisa. I relativi costi sono a carico

del Cliente, salvo che l'audit riveli un inadempimento grave di DINAO al presente articolo. Il rapporto è comunicato a DINAO.

11.2.13 Prevalenza

In materia di protezione dei dati personali, il presente articolo prevale su qualsiasi disposizione contraria del Contratto, comprese le condizioni particolari.

Articolo 12 · Diritto di recesso

Il Cliente consumatore, nonché il professionista nei casi previsti dall'articolo L221-3 del Codice del consumo francese (Code de la consommation), dispone di un termine di quattordici giorni per esercitare il proprio diritto di recesso (articolo L221-18 del medesimo codice).

Le condizioni di recesso e di rimborso sono proprie di ciascuna famiglia di servizi: dipendono da ciò che DINAO impegna per eseguire il servizio. Le condizioni particolari di ciascuna famiglia le precisano, in particolare ciò che il Cliente accetta all'ordine quando chiede l'esecuzione immediata del servizio, il momento in cui il diritto di recesso si estingue e le operazioni che non sono rimborsate.

Quando le condizioni particolari non prevedono nulla: se il Cliente ha chiesto, all'ordine, che il servizio inizi prima della fine del periodo di recesso, egli versa, in caso di recesso, un importo proporzionale al servizio fornito fino alla sua decisione (articolo L221-25 del Codice del consumo); DINAO rimborsa le somme dovute al più tardi quattordici giorni dopo essere stata informata della decisione del Cliente, con il mezzo di pagamento utilizzato per l'ordine, salvo accordo del Cliente per un altro mezzo (articolo L221-24 del medesimo codice).

Il Cliente esercita tale diritto dalla propria area clienti, dopo essersi autenticato, aprendo una richiesta presso il supporto che indichi con precisione il servizio interessato. Fa fede la data di apertura di tale richiesta. DINAO ne conferma la ricezione tramite posta elettronica, riportando il contenuto della richiesta, la sua data e la sua ora.

Conformemente all'articolo L221-21 del Codice del consumo, è altresì presa in considerazione qualsiasi altra dichiarazione esplicita che esprima la volontà di recedere, inviata a DINAO prima della scadenza del termine.

Articolo 13 · Modifica

Le condizioni generali e particolari online prevalgono sulle condizioni generali e particolari stampate. Le parti convengono che DINAO può, di diritto, modificare il proprio servizio senza altra formalità che informarne il Cliente mediante un avviso online e/o riportare le proprie modifiche nelle condizioni generali online. Qualsiasi modifica o introduzione di nuove opzioni di abbonamento sarà oggetto di un'informazione online sul sito situato all'indirizzo URL https://dinao.com/ o dell'invio di un messaggio di posta elettronica al Cliente. In tale ipotesi, il Cliente può, in deroga all'articolo 7, risolvere il contratto entro un termine di trenta giorni a decorrere dall'entrata in vigore di tali modifiche.

Articolo 14 · Disposizioni generali

14.1 Divisibilità

La nullità di una delle clausole del contratto di prestazione di servizi sottoscritto presso DINAO, in applicazione in particolare di una legge, di un regolamento o a seguito di una decisione di un'Autorità giudiziaria competente passata in giudicato non comporterà la nullità delle altre clausole del contratto di prestazione di servizi, che manterranno pieno effetto e portata.

In tal caso, le parti dovranno, nei limiti del possibile, sostituire la disposizione annullata con una disposizione valida corrispondente allo spirito e all'oggetto delle Condizioni contrattuali.

14.2 Titoli

I titoli degli articoli delle Condizioni contrattuali hanno il solo scopo di agevolare i riferimenti e non hanno di per sé un valore contrattuale o un significato particolare.

14.3 Condizioni particolari e Allegati

Le condizioni particolari e gli eventuali allegati sono incorporati per riferimento nelle Condizioni generali di servizio di DINAO e sono inscindibili da dette Condizioni generali. L'insieme di tali documenti è denominato nel presente documento «il Contratto».

In caso di contraddizione tra le condizioni particolari di un servizio e le presenti condizioni generali, le condizioni particolari prevalgono per tale servizio; per tutto ciò che esse non disciplinano, si applicano le condizioni generali.

Quando le condizioni particolari di un servizio incorporano condizioni comuni a più famiglie di servizi (condizioni comuni ai servizi di backup, condizioni comuni «Consumo delle risorse e superamento»), tali condizioni comuni prevalgono sulle presenti condizioni generali e cedono di fronte alle condizioni particolari del servizio.

L'insieme dei documenti incorporati per riferimento nel presente contratto può essere consultato dal Cliente agli indirizzi indicati sul sito https://dinao.com/

Tali documenti sono inoltre soggetti a modifiche o evoluzioni.

14.4 Comunicazioni

Per qualsiasi scambio di informazioni tramite posta elettronica, la data e l'ora del server DINAO faranno fede tra le Parti. Tali informazioni saranno conservate da DINAO per tutto il periodo dei rapporti contrattuali.

Tutte le notifiche, comunicazioni e diffide previste dalle Condizioni generali si considereranno validamente consegnate se inviate tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento a:

- Per DINAO: 307 chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer - FRANCIA

- Per il Cliente: all'indirizzo postale e/o e-mail che ha fornito a DINAO

14.5 Pubblicità e promozione

DINAO potrà, in occasione di pubblicità, manifestazioni, convegni e pubblicazioni specializzate sui mercati professionali, avvalersi dei servizi forniti al Cliente, nonché sui propri documenti commerciali e/o sulla propria brochure.

Articolo 14 bis · Mediazione dei consumatori

Conformemente all'articolo L612-1 del Codice del consumo francese (Code de la consommation), il Cliente consumatore può ricorrere gratuitamente a un mediatore dei consumatori ai fini della risoluzione amichevole di una controversia che lo oppone a DINAO, dopo aver tentato di risolverla mediante un reclamo scritto presso il servizio clienti.

DINAO ha avviato le procedure di adesione presso un mediatore dei consumatori. Il nome, l'indirizzo postale e il sito internet del mediatore competente saranno portati a conoscenza del Cliente, nelle presenti condizioni generali e sul sito di DINAO, non appena la sua designazione sarà effettiva.

Nel frattempo, DINAO resta a disposizione del Cliente per ricercare con lui una soluzione amichevole a qualsiasi reclamo, inviato tramite ticket dalla propria area clienti o per iscritto all'indirizzo indicato all'articolo 14.4.

Il ricorso al mediatore è ricevibile solo se il reclamo scritto preliminare è rimasto senza risposta soddisfacente per più di due mesi, ed entro un termine di un anno a decorrere da tale reclamo.

Articolo 15 · Attribuzione di competenza

In caso di controversia con un cliente non considerato consumatore ai sensi del Codice del consumo francese (Code de la consommation), la competenza è espressamente attribuita al Tribunal de Commerce di TOLONE (Francia), anche in caso di pluralità di convenuti o di chiamata in garanzia, anche per i provvedimenti d'urgenza, cautelari, in via sommaria (référé) o su ricorso.

Articolo 16 · Legge applicabile

Il presente contratto è disciplinato dalla legge francese. Ciò vale tanto per le norme sostanziali quanto per le norme formali, ad esclusione, da un lato, delle norme di conflitto previste dalla legge francese e, dall'altro, delle disposizioni della legge francese che fossero contrarie al presente Contratto.

Articolo 17 · Backup

Nell'ambito del proprio piano di continuità operativa, DINAO conserva almeno **sette giorni** di backup della propria infrastruttura. Tali backup servono unicamente al ripristino dell'infrastruttura e dei servizi dopo un incidente: non costituiscono un servizio di backup dei dati del Cliente e non danno luogo a restituzione su sua richiesta.

I backup relativi ai **dati del Cliente** sono oggetto di opzioni sottoscritte servizio per servizio, la cui natura, frequenza, localizzazione e durata di conservazione figurano nelle condizioni particolari del servizio interessato. A seconda dell'opzione scelta, il backup è realizzato nello stesso data center o in un secondo data center.

Al di fuori dei backup della propria infrastruttura e delle opzioni sottoscritte, e salvo diversa indicazione delle condizioni particolari del servizio, DINAO non effettua alcun backup specifico dei dati del Cliente. Spetta di conseguenza al Cliente adottare tutte le misure necessarie al backup dei propri dati in caso di perdita o deterioramento, quale che ne sia la causa, compresa quella non espressamente prevista dalle presenti.

Il Cliente è invitato a verificare periodicamente che il perimetro effettivamente sottoposto a backup corrisponda alle proprie esigenze e che una restituzione sia possibile. Un backup mai testato non costituisce una garanzia di restituzione.

La restituzione di un backup sottoscritto come opzione si effettua su richiesta del Cliente dalla propria area clienti o tramite ticket. Il volume da restituire e la larghezza di banda disponibile condizionano il termine effettivo.

Articolo 18 · Disponibilità del Servizio

Salvo impegno quantificato previsto dalle condizioni particolari di una famiglia di servizi, DINAO è tenuta, per la disponibilità del Servizio, a un'**obbligazione di mezzi**: essa adotta i mezzi ragionevoli per assicurarne la continuità, **senza garantire un tasso di disponibilità**.

Finestra di manutenzione quotidiana. Ogni notte, tra le 21:00 e le 7:30 (ora di Parigi), DINAO può interrompere in tutto o in parte il Servizio per le proprie operazioni di gestione corrente, in particolare i riavvii e gli aggiornamenti di sicurezza, per una durata complessiva di trenta (30) minuti al massimo per notte e per server, senza informazione preventiva del Cliente. Poiché i server sono trattati in successione, il momento di tale interruzione varia da un server all'altro; DINAO comunica al Cliente, su richiesta, la fascia oraria abituale del server che lo ospita.

Altre manutenzioni programmate. Al di fuori di tale finestra, DINAO annuncia le proprie operazioni di manutenzione programmate con almeno quarantotto (48) ore di anticipo, tramite posta elettronica o sul proprio sito. Gli interventi urgenti necessari alla sicurezza o alla stabilità del Servizio restano possibili in qualsiasi momento, alle condizioni dell'articolo 7.

La disponibilità è misurata dagli strumenti di monitoraggio di DINAO, le cui rilevazioni fanno fede tra le parti. **DINAO comunica al Cliente, su semplice richiesta, l'estratto delle rilevazioni corrispondente al periodo contestato.**

Articolo 19 · Reversibilità e cambio di fornitore

Conformemente al regolamento (UE) 2023/2854, il Cliente può in qualsiasi momento recuperare i propri dati e cambiare fornitore.

Per tutta la durata del contratto, il Cliente dispone, dalla propria area clienti, dei mezzi per esportare i propri dati in formati utilizzabili (archivi di file, esportazioni di database, descrittori di distribuzione). DINAO non ostacola né ritarda il trasferimento.

Alla fine del servizio, **quale che ne sia la causa** — risoluzione da parte del Cliente o da parte di DINAO, scadenza di un servizio non rinnovato, mancato pagamento —, DINAO effettua un backup dei dati prima di cancellarli dal servizio, e lo conserva per **30 giorni** a decorrere dalla data di efficacia, prima della cancellazione definitiva. Durante tale termine, il Cliente ne ottiene la restituzione su semplice richiesta. Quando il Cliente chiede la cancellazione immediata del proprio servizio, accetta che i suoi dati siano rimossi dal servizio senza indugio; il backup resta restituibile alle stesse condizioni. DINAO fornisce al Cliente, su richiesta, l'assistenza ragionevole necessaria al trasferimento.

Nessuna spesa è fatturata a titolo del cambio di fornitore o del trasferimento dei dati.

Articolo 20 · Limitazione di responsabilità

La responsabilità di DINAO ai sensi del presente contratto, per qualsiasi causa, è limitata alle somme effettivamente versate dal Cliente a titolo del servizio interessato nel corso dei dodici mesi precedenti il fatto generatore.

Tale limitazione non si applica né in caso di danno alla persona, né in caso di colpa grave o dolo, né nei casi in cui la legge la esclude.

Il risarcimento dovuto da DINAO corrisponde al danno diretto, personale e certo. DINAO non risponde dei danni indiretti, in particolare della perdita di esercizio, di fatturato, di ordini o di clientela, del danno all'immagine di marca, né dell'azione di un terzo contro il Cliente.