

Il presente fascicolo contiene le Condizioni Generali di Contratto e gli allegati che ne fanno parte integrante: A – Policy di uso accettabile; B – Livelli di servizio; C – Accordo per il trattamento dei dati personali; D – Informativa privacy per clienti e fornitori. Il Contratto si conclude con la sottoscrizione del Modulo d'ordine.

Art. 1 – Definizioni

1.1 Ai fini delle presenti Condizioni Generali: «**Quolit**» è Quolit S.r.l., con sede in Palermo, Via Alessio Narbone 49, C.F. e P.IVA 06393630824, che eroga i servizi con il marchio qCloud; «**Cliente**» è l'impresa, il professionista o l'ente che sottoscrive il Modulo d'ordine; «**Servizi**» sono i servizi indicati nel Modulo d'ordine tra quelli descritti all'art. 3; «**Contratto**» è l'insieme di Modulo d'ordine, eventuale preventivo accettato, presenti Condizioni Generali e allegati: Policy di uso accettabile (Allegato A), Livelli di servizio (Allegato B), Accordo per il trattamento dei dati personali (Allegato C); «**Contenuti**» sono i dati, file, siti, applicazioni e messaggi immessi nei Servizi dal Cliente o dai suoi utenti.

1.2 In caso di contrasto prevalgono, nell'ordine: il Modulo d'ordine e il preventivo accettato, l'Allegato C per quanto riguarda i dati personali, le presenti Condizioni Generali, gli altri allegati.

Art. 2 – Natura professionale del Cliente

I Servizi sono riservati a imprese, professionisti ed enti che agiscono nell'ambito della propria attività. Il Cliente dichiara di non agire come consumatore; non si applicano pertanto le disposizioni del Codice del consumo (d.lgs. 206/2005) riservate ai consumatori. Quolit non accetta ordini da consumatori.

Art. 3 – Oggetto e descrizione dei Servizi

3.1 Quolit fornisce, secondo quanto scelto nel Modulo d'ordine: a) **hosting condiviso** di siti web e database, con caselle di posta elettronica e backup; b) **macchine virtuali, web app e container**, con risorse di calcolo e archiviazione dedicate, gestione dell'hypervisor e backup; c) **realizzazione, migrazione e manutenzione** di siti web, e-commerce e applicazioni; d) **registrazione e gestione tecnica dei nomi a dominio** accessoria ai servizi precedenti, secondo l'art. 8.

3.2 Caratteristiche, risorse, periodi di conservazione dei backup e prezzi di ciascun piano sono indicati nel Modulo d'ordine, nel preventivo o nel listino pubblicato su www.qcloud.it alla data dell'ordine.

3.3 Nei servizi di macchina virtuale, web app e container il Cliente gestisce il sistema operativo e le applicazioni installate, salvo diverso accordo scritto; Quolit gestisce l'infrastruttura fisica, l'hypervisor, la rete, la sicurezza perimetrale e i backup.

Art. 4 – Conclusione del Contratto e attivazione

4.1 Il Contratto si conclude con la ricezione da parte di Quolit del Modulo d'ordine sottoscritto dal legale rappresentante del Cliente o da persona munita dei poteri, con firma autografa o digitale, anche se raccolto da un agente di Quolit. L'agente non ha il potere di modificare le presenti condizioni né di concedere sconti non previsti per iscritto da Quolit.

4.2 I Servizi sono attivati entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del primo pagamento, salvo tempi

diversi indicati nel preventivo per le attività di realizzazione o migrazione.

Art. 5 – Durata e rinnovo

5.1 Salvo diversa indicazione nel Modulo d'ordine, i servizi di hosting hanno durata annuale e i servizi di macchina virtuale, web app e container hanno durata trimestrale, a decorrere dall'attivazione.

5.2 Alla scadenza il Contratto si rinnova tacitamente per un periodo di uguale durata, salvo disdetta comunicata dal Cliente almeno 30 giorni prima della scadenza, o da Quolit almeno 60 giorni prima, a mezzo PEC o raccomandata A/R.

Art. 6 – Corrispettivi e pagamenti

6.1 I corrispettivi, al netto di IVA, sono quelli indicati nel Modulo d'ordine o nel preventivo e sono pagati anticipatamente per ciascun periodo contrattuale, mediante bonifico bancario o altro strumento indicato da Quolit, entro la scadenza riportata in fattura.

6.2 In caso di ritardo sono dovuti gli interessi moratori previsti dal d.lgs. 231/2002. Decorso 15 giorni dalla scadenza senza pagamento, Quolit può sospendere i Servizi previo avviso scritto di almeno 7 giorni, fino al pagamento integrale.

6.3 Quolit può aggiornare i prezzi con effetto dal successivo rinnovo, dandone comunicazione almeno 60 giorni prima; in tal caso il Cliente può dare disdetta entro la scadenza senza oneri.

Art. 7 – Obblighi di Quolit

7.1 Quolit eroga i Servizi con la diligenza professionale richiesta dalla natura dell'attività, secondo i livelli di servizio dell'Allegato B, adottando le misure di sicurezza descritte nell'Allegato C.

7.2 Quolit non accede ai Contenuti se non per erogare i Servizi, per fornire l'assistenza richiesta dal Cliente, per ragioni di sicurezza o per adempiere a obblighi di legge o a ordini dell'autorità.

Art. 8 – Nomi a dominio

8.1 Quando il Servizio richiede un nome a dominio, Quolit provvede alla registrazione, al rinnovo e alla gestione tecnica **in nome e per conto del Cliente**, in forza del mandato conferito con il presente Contratto, presso un registrar di sua scelta. Il dominio è sempre intestato al Cliente, che ne resta titolare a ogni effetto; Quolit può figurare come contatto tecnico. La gestione del dominio e dei relativi record presso il registrar è svolta esclusivamente da Quolit: il Cliente non dispone di credenziali di accesso al pannello del registrar e impartisce a Quolit le proprie istruzioni, che Quolit esegue in qualità di mandataria.

8.2 Il Cliente garantisce la veridicità dei dati forniti per la registrazione e il diritto a utilizzare il nome scelto, e accetta le regole del registro competente. Il costo di registrazione e rinnovo del dominio è compreso nel corrispettivo del Servizio.

8.3 In qualsiasi momento, e comunque alla cessazione del Contratto, il Cliente può chiedere il

codice di trasferimento (auth code), che Quolit comunica entro 5 giorni lavorativi, a condizione che non vi siano corrispettivi scaduti e non pagati relativi al dominio.

8.4 Quolit non risponde dei tempi e delle attività di competenza del registrar e del registro, né della perdita del dominio per mancato rinnovo dovuto a disdetta, mancato pagamento o istruzioni del Cliente.

Art. 9 – Backup

9.1 Quolit esegue i backup dei Servizi con la frequenza e i periodi di conservazione indicati per ciascun piano. I backup sono uno strumento di continuità del servizio di Quolit e non sostituiscono le copie che il Cliente deve conservare dei propri Contenuti.

9.2 Il ripristino da backup è eseguito su richiesta del Cliente, entro i tempi indicati nell'Allegato B; oltre il primo ripristino gratuito per ciascun periodo contrattuale, Quolit può applicare il costo indicato nel listino.

Art. 10 – Obblighi del Cliente

Il Cliente: a) utilizza i Servizi nel rispetto della legge e dell'Allegato A; b) è l'unico responsabile dei Contenuti e del loro trattamento, incluse le informative e i consensi verso i propri utenti; c) custodisce le credenziali ricevute, ne risponde e comunica senza ritardo ogni uso non autorizzato; d) mantiene aggiornati i software da lui gestiti (ad esempio CMS, plugin, applicazioni nelle macchine virtuali); e) conserva copie proprie dei Contenuti; f) comunica un indirizzo PEC o di posta elettronica valido per le comunicazioni.

Art. 11 – Segnalazioni di contenuti illeciti e ordini delle autorità

11.1 In qualità di prestatore di servizi di memorizzazione di informazioni ai sensi del Regolamento (UE) 2022/2065 (Digital Services Act), Quolit: a) mette a disposizione, all'indirizzo info@qcloud.it e nella pagina Note legali di www.qcloud.it, un meccanismo per la segnalazione di contenuti ritenuti illegali, con le informazioni previste dall'art. 16 del Regolamento; b) esamina le segnalazioni in modo tempestivo, diligente e obiettivo; c) quando limita o rimuove un Contenuto, comunica al Cliente la motivazione ai sensi dell'art. 17, salvo i casi in cui la legge lo escluda; d) indica quale punto di contatto per le autorità e per i destinatari dei servizi l'indirizzo PEC quolit@messaggipec.it, in lingua italiana o inglese.

11.2 Il Cliente è tenuto a collaborare e a rispondere senza ritardo alle richieste di Quolit relative alle segnalazioni ricevute. Quolit esegue gli ordini delle autorità giudiziarie e amministrative competenti.

Art. 12 – Sospensione dei Servizi

12.1 Quolit può sospendere in tutto o in parte i Servizi, dandone comunicazione al Cliente appena possibile: a) in caso di violazione dell'Allegato A; b) in presenza di un pericolo concreto per la sicurezza o l'integrità dell'infrastruttura o di altri clienti, anche derivante da un'intrusione nei sistemi del Cliente; c) in caso di mancato pagamento, secondo l'art. 6; d) su ordine dell'autorità.

12.2 La sospensione è limitata a quanto necessario e cessa al venir meno della causa. Durante la sospensione i corrispettivi restano dovuti, salvo che la sospensione sia dovuta a causa imputabile a Quolit.

Art. 13 – Risoluzione

Quolit può dichiarare risolto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione scritta, in caso di: a) grave o reiterata violazione dell'Allegato A; b) mancato pagamento protratto per oltre 30 giorni dalla scadenza; c) utilizzo dei Servizi per la commissione di reati; d) assoggettamento del Cliente a liquidazione giudiziale o altra procedura concorsuale liquidatoria.

Art. 14 – Cessazione e restituzione dei Contenuti

14.1 Alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa, il Cliente può scaricare i propri Contenuti, o chiederne la consegna in un formato di uso comune, entro 30 giorni. Decorso tale termine Quolit cancella i Contenuti dai sistemi di produzione; le copie nei backup sono eliminate alla naturale scadenza del periodo di conservazione.

14.2 In caso di migrazione verso altro fornitore, Quolit fornisce l'assistenza ragionevolmente necessaria; le attività eccedenti la consegna dei dati sono quotate a parte.

Art. 15 – Limitazione di responsabilità

15.1 Salvi i casi di dolo o colpa grave (art. 1229 c.c.) e quanto inderogabilmente previsto dalla legge, la responsabilità complessiva di Quolit per qualsiasi danno derivante dal Contratto è limitata all'importo dei corrispettivi pagati dal Cliente nei 12 mesi precedenti l'evento. Quolit non risponde del lucro cessante, della perdita di opportunità commerciali o di danni indiretti.

15.2 Quolit non risponde dei disservizi causati da: forza maggiore; guasti delle reti di telecomunicazione o della fornitura elettrica non dipendenti da Quolit; attività di terzi fornitori non controllabili (ad esempio registrar e registri); software, configurazioni o Contenuti gestiti dal Cliente; manutenzioni programmate comunicate secondo l'Allegato B.

15.3 Per l'indisponibilità dei Servizi i rimedi del Cliente sono quelli previsti dall'Allegato B, salvi i casi di dolo o colpa grave.

Art. 16 – Manleva

Il Cliente tiene indenne Quolit da ogni pretesa, danno, sanzione o spesa, incluse le spese legali, derivante dai Contenuti, dalla violazione dell'Allegato A o di diritti di terzi da parte del Cliente o dei suoi utenti.

Art. 17 – Realizzazione di siti e applicazioni

Per le attività di realizzazione, il preventivo indica contenuti, tempi e modalità di collaudo. Il Cliente fornisce i testi, le immagini e i materiali necessari e garantisce di averne i diritti. A pagamento integrale avvenuto il Cliente acquisisce la proprietà del sito realizzato su misura; restano di Quolit o dei rispettivi titolari i temi, i componenti, le librerie e gli strumenti preesistenti o di terzi, utilizzati secondo le relative licenze.

Art. 18 – Protezione dei dati personali

Per i dati personali contenuti nei Servizi il Cliente è titolare e Quolit responsabile del trattamento, secondo l'Allegato C, che costituisce l'accordo previsto dall'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679. Per i dati dei referenti del Cliente trattati per gestire il rapporto, Quolit agisce come titolare secondo l'informativa consegnata con il Modulo d'ordine.

Art. 19 – Riservatezza

Le parti mantengono riservate le informazioni dell'altra parte di cui vengano a conoscenza in esecuzione del Contratto, anche dopo la sua cessazione, salvo quanto necessario per adempiere a obblighi di legge o a ordini dell'autorità.

Art. 20 – Modifiche delle Condizioni

Quolit può modificare le presenti Condizioni Generali e gli allegati per giustificati motivi tecnici, normativi o organizzativi, comunicando le modifiche almeno 30 giorni prima della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente può recedere senza oneri con comunicazione scritta; in mancanza, le modifiche si intendono accettate.

Art. 21 – Cessione

Il Cliente non può cedere il Contratto senza il consenso scritto di Quolit. Quolit può cedere il Contratto a società che subentri nell'attività, anche per effetto di cessione d'azienda o di ramo d'azienda, dandone comunicazione al Cliente.

Art. 22 – Comunicazioni

Le comunicazioni sono validamente effettuate agli indirizzi indicati nel Modulo d'ordine. Per Quolit: PEC quolit@messaggipec.it; per l'assistenza e le comunicazioni operative: info@qcloud.it.

Art. 23 – Legge applicabile e foro competente

Il Contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia relativa al Contratto è competente in via esclusiva il Foro di Palermo.

Art. 24 – Disposizioni finali

L'eventuale invalidità di una clausola non comporta l'invalidità delle altre. Il mancato esercizio di un diritto non costituisce rinuncia. Il Contratto sostituisce ogni precedente accordo tra le parti sul medesimo oggetto; per i clienti con contratti in corso, le presenti condizioni si applicano dal primo rinnovo successivo alla loro comunicazione.

Allegato A – Policy di uso accettabile

La presente policy fa parte del Contratto e indica gli usi vietati dei Servizi. Il Cliente ne garantisce il rispetto anche da parte dei propri utenti.

1. Contenuti e attività vietati

- contenuti o attività illegali, inclusi materiale pedopornografico, istigazione all'odio o alla violenza, terrorismo, vendita di beni o servizi illeciti;
- violazione di diritti di proprietà intellettuale o industriale, diffamazione, violazione della riservatezza e della normativa sui dati personali;
- distribuzione di malware, phishing, siti contraffatti o ingannevoli;
- invio di comunicazioni commerciali non richieste (spam), anche attraverso moduli o script compromessi, in violazione dell'art. 130 del d.lgs. 196/2003;
- attacchi informatici, scansioni o tentativi di accesso non autorizzati a sistemi propri o di terzi, attacchi di negazione del servizio;
- gestione di proxy o relay aperti, estrazione di criptovalute o altri usi che sottraggono risorse in modo anomalo senza accordo scritto;
- uso dei Servizi in modo da compromettere la stabilità, la sicurezza o le prestazioni dell'infrastruttura o degli altri clienti.

2. Obblighi di sicurezza del Cliente

- mantenere aggiornati CMS, plugin, temi e software installati;
- utilizzare password robuste e, dove disponibile, l'autenticazione a più fattori;
- rimuovere tempestivamente i contenuti compromessi segnalati da Quolit.

3. Segnalazioni

Chiunque può segnalare un uso contrario alla presente policy o un contenuto ritenuto illegale all'indirizzo info@qcloud.it, indicando: motivazione; indirizzo esatto (URL) del contenuto; nome e indirizzo email del segnalante, salvo i casi previsti dalla legge; dichiarazione di buona fede sull'esattezza della segnalazione (art. 16 Reg. (UE) 2022/2065).

4. Conseguenze

In caso di violazione Quolit può chiedere la rimozione del contenuto, sospendere il Servizio interessato o risolvere il Contratto secondo gli artt. 12 e 13 delle Condizioni Generali, motivando la decisione al Cliente. Quolit collabora con le autorità competenti nei casi previsti dalla legge.

Allegato B – Livelli di servizio

1. Disponibilità

Servizio	Disponibilità mensile	Note
Hosting condiviso e posta	99,5%	Esclusioni al § 1
VM, web app e container (infrastruttura)	99,5%	Esclusioni al § 1

La disponibilità è il rapporto percentuale tra il tempo in cui il servizio è raggiungibile e il tempo totale del mese solare. Sono escluse: manutenzioni programmate; forza maggiore; cause imputabili al Cliente o a software da lui gestiti; attacchi di negazione del servizio su larga scala; servizi di terzi (registrar, DNS).

2. Manutenzioni

Le manutenzioni programmate sono comunicate con almeno 48 ore di anticipo e si svolgono di norma in orario notturno o festivo. Quelle urgenti per ragioni di sicurezza possono essere eseguite senza preavviso, con comunicazione successiva.

3. Assistenza

Priorità	Esempio	Presenza in carico
Critica	Servizio non raggiungibile	4 ore lavorative
Alta	Funzionalità rilevante degradata	8 ore lavorative
Normale	Configurazioni e informazioni	2 giorni lavorativi

Assistenza tramite info@qcloud.it, dal lunedì al venerdì, 9-18, festivi esclusi. Il ripristino di un backup è eseguito entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta.

4. Crediti di servizio

Disponibilità mensile effettiva	Credito sul canone mensile
Tra 99,0% e 99,5%	5%
Tra 98,0% e 99,0%	10%
Inferiore a 98,0%	20%

Il credito è riconosciuto su richiesta scritta entro 30 giorni dalla fine del mese interessato e compensato con la fattura successiva, fino al 20% del canone mensile. Salvi dolo o colpa grave, i crediti sono l'unico rimedio per l'indisponibilità dei Servizi.

Allegato C – Accordo per il trattamento dei dati personali

Il presente accordo è parte integrante del Contratto tra il Cliente, **titolare del trattamento**, e Quolit S.r.l., **responsabile del trattamento** (art. 28 Reg. (UE) 2016/679), per i dati personali contenuti nei Servizi.

1. Oggetto e istruzioni

Quolit tratta i dati per conto del Cliente al solo fine di erogare i Servizi, secondo le istruzioni documentate costituite dal Contratto e dalle ulteriori istruzioni scritte del Cliente, e lo informa se ritiene che un'istruzione violi la normativa. Dettagli del trattamento: natura e finalità (hosting, archiviazione, posta, VM e container, backup, assistenza, sviluppo siti); durata (Contratto e periodo di cancellazione dei backup); interessati e categorie di dati (determinati dal Cliente); luogo (Italia).

2. Riservatezza

Le persone autorizzate sono vincolate alla riservatezza e istruite; gli amministratori di sistema sono designati individualmente e i loro accessi registrati.

3. Sicurezza

Quolit adotta le misure indicate al § 11, che può aggiornare senza ridurre il livello di protezione. Nei servizi di VM, web app e container la sicurezza del sistema operativo e delle applicazioni gestite dal Cliente è di competenza del Cliente.

4. Sub-responsabili

Il Cliente autorizza in via generale Quolit a ricorrere ad altri responsabili. Quolit comunica con almeno 30 giorni di anticipo aggiunte o sostituzioni; il Cliente può opporsi per motivi ragionevoli e, in mancanza di soluzione, recedere senza oneri dal Servizio interessato. Quolit impone obblighi equivalenti e ne risponde. Alla data di questa versione Quolit non si avvale di sub-responsabili.

5. Trasferimenti

I dati sono trattati in Italia e non sono trasferiti fuori dallo Spazio economico europeo senza consenso scritto del Cliente e senza le garanzie del Capo V GDPR.

6. Assistenza al titolare

Quolit assiste il Cliente nel dare seguito alle richieste degli interessati, inoltrando senza ritardo quelle ricevute, e negli adempimenti degli artt. 32-36 GDPR. Le attività di impegno significativo possono essere quotate a parte.

7. Violazioni dei dati

Quolit informa il Cliente di ogni violazione dei dati trattati per suo conto senza ingiustificato ritardo e comunque entro 24 ore dalla conoscenza, con le informazioni dell'art. 33, par. 3, GDPR disponibili e i successivi aggiornamenti.

8. Cessazione

Alla cessazione Quolit restituisce o cancella i dati secondo l'art. 14 delle Condizioni Generali; le copie nei backup sono eliminate alla scadenza del periodo di conservazione e restano protette.

9. Verifiche

Quolit fornisce le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto dell'accordo e consente verifiche, anche tramite revisore vincolato alla

riservatezza, con preavviso di 30 giorni, non più di una volta l'anno salvo violazioni, a spese del Cliente e senza compromettere la sicurezza degli altri clienti.

10. Responsabilità

Ciascuna parte risponde secondo l'art. 82 GDPR; tra le parti si applicano i limiti dell'art. 15 delle Condizioni Generali, salvi dolo o colpa grave.

11. Misure di sicurezza

- infrastruttura di proprietà di Quolit in locale ad accesso riservato, con gruppi di continuità; copia di backup in sede diversa;
- firewall perimetrale, segmentazione della rete, amministrazione remota solo tramite VPN, isolamento tra clienti;
- credenziali personali, interfacce di gestione dell'infrastruttura accessibili solo dalla rete interna o tramite VPN, accesso con chiave ai server, privilegio minimo, revisione periodica delle utenze;
- aggiornamenti di sicurezza almeno mensili, critici entro 7 giorni; TLS sui servizi esposti; antimalware e antispyware;
- registrazione degli accessi degli amministratori, conservata almeno 6 mesi e protetta da modifica;
- backup giornalieri incrementali e settimanali completi, copia esterna su canale cifrato, test di ripristino almeno trimestrali;
- procedura di gestione delle violazioni e riesame annuale delle misure.

Ripartizione per VM, web app e container: Quolit è responsabile di hardware, hypervisor, rete, firewall perimetrale e backup delle macchine; il Cliente di sistema operativo, applicazioni, utenze interne, configurazioni e aggiornamenti all'interno della macchina, salvo diverso accordo scritto.

Allegato D – Informativa privacy per clienti e fornitori

Informativa ai sensi dell'art. 13 Reg. (UE) 2016/679 per clienti, fornitori e loro referenti.

Titolare

Quolit S.r.l., Via Alessio Narbone 49, 90138 Palermo, C.F./P.IVA 06393630824, PEC quolit@messaggipec.it, email info@qcloud.it. Non è stato designato un responsabile della protezione dei dati, non essendo obbligatorio.

Finalità, basi giuridiche e conservazione

- preventivi, conclusione ed esecuzione del contratto, assistenza, fatturazione e pagamenti: esecuzione del contratto (art. 6, par. 1, lett. b); durata del rapporto e 10 anni successivi;
- registrazione dei domini in nome e per conto del cliente: esecuzione del contratto; durata del servizio;
- adempimenti contabili, fiscali e di legge: obbligo di legge (lett. c); 10 anni (art. 2220 c.c.);
- tutela dei diritti: legittimo interesse (lett. f); fino alla definizione delle controversie;
- sicurezza dei sistemi e registrazione degli accessi: obbligo di legge e legittimo interesse; non oltre 12 mesi.

Sono trattati dati identificativi e di contatto dei referenti, dati fiscali e di pagamento, credenziali e dati tecnici di utilizzo. Il conferimento è necessario per concludere ed eseguire il contratto.

Destinatari e trasferimenti

Commercialista; Aruba S.p.A. (fatturazione elettronica e, quale registrar, registrazione dei domini) e registri competenti; istituti di credito e PayPal; segnalatore che ha presentato il cliente; autorità nei casi di legge. I dati sono trattati in Italia; possono essere trasferiti fuori dall'UE solo per domini con registro estero o nell'ambito dei servizi PayPal, secondo le garanzie del Capo V GDPR.

Diritti

Accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità e opposizione (artt. 15-22 GDPR), scrivendo agli indirizzi del titolare; reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).