CONDIZIONI GENERALI

di fornitura di servizi digitali

SITI WEB · LANDING PAGE · E-COMMERCE · GESTIONALI · HOSTING · DOMINI · EMAIL E PEC · MANUTENZIONE · LICENZE E PLUGIN · QR CODE · COOKIE

IL FORNITORE

Area Élite S.r.l.s.

Ragione sociale	AREA ELITE SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA SEMPLIFICATA
Sede legale	Via Pietro da Cemmo 12, 25055 Pisogne (BS)
Sede operativa	Via Marconi 4, 25055 Pisogne (BS)
P.IVA e C.F.	04110010982
REA	BS-589287
PEC	areaelite@pec.it
Email amm.	amministrazione@areaelite.it
Telefono	+39 0364 208539
Legale rappr.	Dott.ssa Federica Bonetti

Queste **Condizioni generali di fornitura** regolano i rapporti tra AREA ELITE SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA SEMPLIFICATA, chiamata anche «Area Élite», «Agenzia» o «Fornitore», e il soggetto, persona fisica o giuridica, che accetta il preventivo, la proposta commerciale o il Modulo d'ordine, chiamato «Cliente».

Il rapporto tra le Parti è regolato da queste **Condizioni generali**, uguali per tutti i servizi, e dagli allegati: **A** – Modulo d'ordine con i servizi attivati, **B** – Schede servizio, **C** – Nomina a responsabile del trattamento, **D** – Informativa privacy, **E** – Sicurezza, backup, prestazioni e sostenibilità, **F** – Modulo di recesso tipo per i consumatori. Quando il Cliente attiva un nuovo servizio, Area Élite aggiorna il Modulo d'ordine nell'area clienti: le Condizioni restano le stesse. In caso di contrasto vale prima il Modulo d'ordine, poi la Scheda servizio, poi le Condizioni generali.

INDICE

ART. 1	Oggetto e classificazione dei servizi
ART. 2	Attivazione della fornitura
ART. 3	Web hosting condiviso su infrastruttura cloud
ART. 4	Il nostro impegno per siti sicuri e veloci
ART. 5	Impegni del Cliente
ART. 6	Canoni e pagamenti
ART. 7	Mancato pagamento
ART. 8	Durata, rinnovo annuale e disdetta
ART. 9	Cessazione del servizio, esportazione dei dati e assistenza alla migrazione
ART. 10	Limiti di responsabilità e manleva
ART. 11	Proprietà, licenze e portfolio
ART. 12	Licenze software, plugin, funzionalità aggiuntive e riattivazione
ART. 13	Obsolescenza tecnologica, compatibilità applicativa e sicurezza dell'infrastruttura hosting
ART. 14	Gestione tecnica, sicurezza, assistenza e responsabilità operative
ART. 15	Dimensionamento dei servizi, evoluzione del sito e revisione delle condizioni economiche
ART. 16	Servizio di aggiornamento e manutenzione tecnica del sito web
ART. 17	Accessi amministrativi, interventi del Cliente e di terzi, responsabilità tecniche
ART. 18	Riservatezza
ART. 19	Dati personali
ART. 20	Servizi e infrastrutture di fornitori terzi
ART. 21	Comunicazioni contrattuali e recapiti ufficiali
ART. 22	Segnalazioni, reclami e contestazioni
ART. 23	Forza maggiore ed eventi straordinari
ART. 24	Clienti consumatori e diritto di recesso
ART. 25	Accessibilità dei siti e dei servizi digitali
ART. 26	Risultati commerciali, posizionamento e campagne
ART. 27	Garanzia sui lavori consegnati
ART. 28	Uso di strumenti di intelligenza artificiale
ART. 29	Modifiche delle Condizioni e cessione
ART. 30	Legge applicabile, controversie e foro competente
ALLEGATO A	Modulo d'ordine
ALLEGATO B	Schede servizio
ALLEGATO C	Nomina a responsabile del trattamento (art. 28 GDPR)

ALLEGATO D Informativa privacy per i clienti di Area Élite

ALLEGATO E Sicurezza, backup, prestazioni e sostenibilità

ALLEGATO F Modulo di recesso tipo

IN CHIUSURA Accettazione e approvazione delle clausole

PARTE PRIMA

CONDIZIONI GENERALI

ART. 1 Oggetto e classificazione dei servizi

1.1 Il Fornitore realizza e gestisce per il Cliente i servizi digitali indicati nel Modulo d'ordine: siti web, e-commerce, gestionali e web app, landing page, QR code, registrazione e rinnovo di domini, caselle email e PEC, acquisto e rinnovo di licenze software e di funzionalità plugin, hosting gestito, manutenzione e aggiornamenti, Cookie Consent e registro dei consensi.

1.2 Cosa comprende ogni servizio è scritto nella sua Scheda (Allegato B). Tutto ciò che non è indicato nel Modulo d'ordine o nella Scheda è escluso e si fa solo su preventivo accettato.

1.3 Queste Condizioni generali sostituiscono i precedenti contratti di fornitura tra le Parti e i Termini e Condizioni rev. 0921 per gli stessi servizi.

1.4 **Categorie di servizi.** I servizi digitali di Area Élite si dividono in categorie distinte, ciascuna con finalità, attività e condizioni economiche proprie:

- **a) Hosting cloud:** ospitalità del sito, dell'e-commerce o dell'applicazione su infrastruttura cloud, per renderne disponibili online contenuti e funzioni, con le caratteristiche e le risorse della fornitura (art. 3). Non comprende la manutenzione applicativa, l'aggiornamento dei contenuti, lo sviluppo di nuove funzioni né gli interventi straordinari.
- **b) Aggiornamento e manutenzione tecnica ordinaria:** mantenimento del funzionamento, della stabilità, della sicurezza e della compatibilità del sito con le attività previste, come gli aggiornamenti di CMS, plugin, temi e altri componenti e le verifiche ordinarie (art. 16). Riguarda solo la parte tecnologica e non comprende la modifica dei contenuti, salvo accordo espresso.
- **c) Manutenzione tecnica straordinaria:** interventi che vanno oltre l'aggiornamento e la verifica ordinari, come incompatibilità complesse, adeguamenti tecnologici, bonifica di compromissioni, sostituzione di componenti obsoleti, ripristini e migrazioni. Si valutano a parte, salvo che siano compresi nella fornitura o già dovuti per contratto o per legge.
- **d) Manutenzione evolutiva e sviluppo:** progettazione, realizzazione, modifica o ampliamento di funzioni del sito, come nuove integrazioni, sistemi di prenotazione, aree riservate, procedure automatiche, funzioni e-commerce e altri sviluppi. È una prestazione autonoma rispetto alla manutenzione ordinaria.
- **e) Gestione dei contenuti ed editoriale:** inserimento, aggiornamento, modifica, sostituzione, eliminazione e riorganizzazione di testi, foto, video, pagine, articoli, prodotti, schede commerciali, listini, informazioni aziendali e materiali editoriali. Non è compresa nella manutenzione tecnica ordinaria, salvo accordo scritto.

- **f) Gestione grafica e modifiche dell'interfaccia:** modifiche all'aspetto del sito, all'impaginazione, ai layout, agli elementi grafici, alle sezioni, alla disposizione dei contenuti e all'estetica dell'interfaccia. È distinta dalla manutenzione ordinaria, salvo che sia compresa nella fornitura.

1.5 **Autonomia delle prestazioni.** Sottoscrivere una di queste categorie non comprende automaticamente le altre. **Le prestazioni comprese nella fornitura sono solo quelle indicate nel preventivo accettato, nel Modulo d'ordine o in altri accordi scritti tra le Parti**, fatti salvi gli obblighi inderogabili di legge. I servizi in più si possono chiedere in qualsiasi momento, con una valutazione economica e la relativa accettazione.

1.6 **Limiti della manutenzione e sicurezza informatica.** Aggiornamenti e manutenzione aiutano a mantenere adeguati livelli di funzionamento, stabilità, compatibilità e sicurezza del sito. **Eseguire gli aggiornamenti e le verifiche non garantisce in assoluto l'assenza di vulnerabilità, attacchi, malfunzionamenti, incompatibilità o interruzioni.** La sicurezza dipende da molti fattori: lo stato di aggiornamento dei componenti, le configurazioni, le credenziali, il modo in cui si usa il sito, l'operato di terzi e l'evoluzione delle minacce. Area Élite esegue le prestazioni previste con diligenza professionale e secondo la fornitura sottoscritta; questo punto non esclude né limita le sue responsabilità per inadempimenti o violazioni di legge.

ART. 2 Attivazione della fornitura

2.1 Ogni servizio si attiva con un preventivo accettato dal Cliente.

2.2 Alla data di attivazione Area Élite prepara il Modulo d'ordine con i servizi attivati e lo mette a disposizione del Cliente, insieme a queste Condizioni, nella sua area clienti riservata. Si accede con l'e-mail del Cliente come nome utente e con una password che il Cliente sceglie al primo accesso e può recuperare in ogni momento.

2.3 Il Cliente prende visione delle Condizioni e del Modulo d'ordine e li accetta nell'area clienti: il gestionale registra data, ora e utente. Le clausole elencate in fondo si approvano con una seconda conferma dedicata.

2.4 La fornitura inizia con l'emissione della prima fattura e con il suo pagamento, che conferma anche l'accettazione delle Condizioni per i servizi del Modulo d'ordine. Non serve una firma.

2.5 Quando il Cliente accetta un nuovo preventivo, Area Élite aggiorna il Modulo d'ordine nell'area clienti; le Condizioni restano le stesse e valgono anche per i nuovi servizi. Non vengono spediti documenti: la versione aggiornata è sempre consultabile nell'area clienti.

ART. 3 Web hosting condiviso su infrastruttura cloud

3.1 **Infrastruttura.** Area Élite fornisce un servizio di **web hosting condiviso** su un'infrastruttura **cloud hosting gestita**, basata su **Google Cloud Platform** e sulla rete Google Cloud Premium, affidata a un operatore specializzato scelto da Area Élite. È progettata per offrire affidabilità, prestazioni, sicurezza e continuità del servizio.

3.2 **Risorse condivise.** Il piano cloud di Area Élite dispone di CPU, memoria RAM e spazio SSD dedicati a livello di infrastruttura, che vengono condivisi tra più siti web, applicazioni e database dei clienti di Area Élite. Salvo

diversa indicazione nel Modulo d'ordine, il Cliente non riceve un server fisico o virtuale esclusivo, né quantità riservate di CPU, RAM o spazio disco. Area Élite distribuisce le risorse in base alle caratteristiche dei servizi e ai consumi.

3.3 **Crescita delle risorse.** Le risorse dell'infrastruttura si possono ampliare, anche in automatico quando questa funzione è attiva. Le risorse non sono illimitate: se le esigenze del Cliente, un forte aumento del traffico o un uso superiore a quello previsto ne richiedono di più, Area Élite propone un adeguamento del canone, da concordare con il Cliente.

3.4 **Prestazioni.** L'infrastruttura usa tecnologie di ottimizzazione come cache statica e dinamica, NGINX, cache in memoria (Memcached), rete CDN e ottimizzazioni per PHP, WordPress e database. Il loro uso dipende dalla configurazione del servizio e dalla compatibilità del sito. Le prestazioni di ogni sito variano anche in base al software usato, al traffico, al peso dei contenuti e ai servizi esterni collegati.

3.5 **Sicurezza dell'infrastruttura.** L'operatore applica sistemi di monitoraggio, firewall applicativi, protezioni contro il traffico malevolo e tecnologie di prevenzione delle minacce. Queste misure proteggono i servizi ospitati, ma non escludono del tutto vulnerabilità, attacchi, compromissioni o interruzioni. La protezione dell'infrastruttura non comprende la manutenzione, l'aggiornamento o la bonifica del software del sito, che fanno parte del servizio di Manutenzione (Scheda B.9) quando è attivato.

3.6 **Backup.** L'infrastruttura esegue backup automatici giornalieri, conservati in luoghi separati: alla data di queste Condizioni sono disponibili 7 copie giornaliere, oltre ai backup su richiesta. Il ripristino dipende dalle condizioni tecniche dell'operatore e dall'integrità dei dati. Ripristini, verifiche, migrazioni o recuperi chiesti ad Area Élite e non compresi nel servizio si pagano a parte. Il Cliente conserva per conto suo una copia dei dati che ritiene essenziali, salvo che abbia attivato un servizio di backup gestito da Area Élite.

3.7 **Disponibilità.** L'operatore dichiara una disponibilità della rete del 99,9% su base annua, con le esclusioni del proprio accordo di servizio. È un impegno dell'operatore, non una garanzia autonoma di Area Élite verso il Cliente. Anche l'assistenza 24 ore su 24 dell'operatore riguarda l'infrastruttura: l'assistenza di Area Élite segue gli orari dell'art. 4.5. Interruzioni possono dipendere da manutenzioni programmate, guasti, eventi di sicurezza, problemi del software del sito o servizi esterni non disponibili.

3.8 **Hosting e manutenzione sono servizi distinti.** La gestione dei server spetta all'operatore. La manutenzione del sito, del CMS, dei plugin, dei temi e delle integrazioni è un servizio separato (Scheda B.9), salvo diversa indicazione nel Modulo d'ordine. Gli aggiornamenti della versione di PHP decisi dall'operatore possono richiedere di verificare la compatibilità del sito e, se serve, interventi in più.

3.9 **Dove si trovano i dati.** I servizi sono ospitati in data center nell'Unione Europea. La rete CDN, i backup in luoghi separati e i servizi di supporto possono comportare trattamenti di dati in località diverse, regolati come indicato nell'Allegato C.

3.10 **Evoluzione dell'infrastruttura.** Area Élite può aggiornare la tecnologia o cambiare operatore, piano o data center, anche spostando i siti, per sicurezza, prestazioni o costi, mantenendo le caratteristiche essenziali del servizio e senza spese per il Cliente. Ne dà avviso con almeno 15 giorni, salvo urgenze di sicurezza; le modifiche sostanziali delle Condizioni si comunicano come previsto all'art. 29.1.

3.11 I servizi di terzi che il Cliente usa direttamente (pagamenti online, corrieri, newsletter, Google, Meta, licenze a suo nome) restano a suo carico, alle condizioni di quei terzi.

ART. 4 Il nostro impegno per siti sicuri e veloci

4.1 Area Élite segue ogni servizio con cura e competenza professionale, scegliendo strumenti che prevengono i problemi prima che si presentino.

4.2 Con la diffusione dell'intelligenza artificiale i tentativi automatici di accesso e di attacco a siti web e piattaforme sono sempre più frequenti. Per questo Area Élite attiva su tutti i servizi le misure di sicurezza, backup e prestazioni descritte nell'Allegato E e le aggiorna man mano che le minacce cambiano.

4.3 Nessun sistema collegato a internet è invulnerabile: queste misure riducono molto i rischi, ma non possono escluderli del tutto. Per questo l'impegno di Area Élite è di mettere in campo i mezzi migliori (obbligazione di mezzi), non di garantire un risultato.

4.4 Il Cliente può chiedere protezioni in più, su preventivo: accesso all'amministrazione del sito solo da indirizzi IP autorizzati, blocchi per Paese, indirizzo di accesso personalizzato, monitoraggio dedicato, verifiche di sicurezza periodiche. L'accesso con autenticazione a due fattori è già disponibile per tutti i clienti.

4.5 Tempi di presa in carico, nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, ore 9–18:

- sito non raggiungibile o e-commerce che non vende: entro 4 ore lavorative dalla segnalazione;
- altri malfunzionamenti: entro 2 giorni lavorativi;
- richieste di modifica comprese nel servizio: entro 5 giorni lavorativi.

4.6 Le segnalazioni si fanno all'indirizzo assistenza@areaelite.it o dalla sezione Contattaci dell'area clienti.

ART. 5 Impegni del Cliente

5.1 **Contenuti forniti dal Cliente.** Testi, fotografie, immagini, video, loghi, prodotti, prezzi e dati che il Cliente fornisce e che vengono caricati sul sito, dal Cliente stesso o da Area Élite su sua indicazione, sono di responsabilità esclusiva del Cliente. Il Cliente garantisce di averne i diritti e che non violano leggi o diritti di terzi; Area Élite non risponde di questi contenuti né del loro uso.

5.2 **Documenti legali.** Privacy policy, cookie policy, condizioni di vendita, recesso e informazioni obbligatorie dell'e-commerce sono del Cliente. Il servizio Cookie Consent fornisce lo strumento tecnico; il contenuto dei testi e la scelta delle finalità restano del Cliente.

5.3 **Accessi.** Il Cliente custodisce le proprie password e risponde di quanto fatto con i suoi accessi. Se modifica il sito, installa plugin o dà accesso a terzi senza accordo con il Fornitore, gli interventi per rimediare sono a pagamento.

5.4 **Uso lecito.** Sono vietati contenuti illegali, spam, materiale che violi diritti d'autore e ogni uso che metta a rischio i server o altri clienti. In questi casi il Fornitore può sospendere subito il servizio e, se serve, avvisare le autorità.

5.5 **Recapiti.** Il Cliente indica un'email e una PEC valide e le tiene aggiornate: le comunicazioni inviate lì si considerano ricevute.

ART. 6 Canoni e pagamenti

6.1 Prezzi e canoni sono quelli del Modulo d'ordine, IVA esclusa. I canoni annuali si fatturano in anticipo: alla data di attivazione e poi a ogni rinnovo, tra 20 e 15 giorni prima della scadenza (art. 8.3). I lavori una tantum si fatturano secondo il preventivo accettato.

6.2 Pagamento entro 30 giorni dalla fattura con bonifico su: Area Élite S.r.l.s. – BPER Banca – IBAN IT57 A053 8754 4430 0004 9260 388, oppure con le modalità indicate in fattura.

6.3 Il Fornitore può adeguare i canoni ogni anno, anche in base all'indice ISTAT dei prezzi al consumo o agli aumenti dei costi dell'infrastruttura e delle licenze, con avviso almeno 30 giorni prima del rinnovo. Il Cliente che non accetta può disdire quel servizio senza costi, con il preavviso dell'art. 8.4.

6.4 **Domini, licenze software e plugin.** Sono canoni annuali pagati in anticipo ai rispettivi fornitori: non si possono ripartire in più fatture né annullare o rimborsare in corso d'anno. In caso di disdetta restano attivi e dovuti fino alla loro scadenza naturale; la disdetta vale per l'anno successivo (art. 8.4).

ART. 7 Mancato pagamento

7.1 Dopo 15 giorni dal sollecito il Fornitore può sospendere i servizi non pagati, compresi sito ed email; la riattivazione costa 50 € più IVA.

7.2 Dopo 60 giorni di sospensione il Fornitore può risolvere il rapporto e cancellare definitivamente dati, email e backup, dopo un ultimo avviso via PEC.

7.3 Sui ritardi si applicano gli interessi del D.Lgs. 231/2002. Le somme già pagate non si restituiscono in caso di risoluzione per causa del Cliente.

ART. 8 Durata, rinnovo annuale e disdetta

8.1 Tutti i servizi di fornitura digitale hanno durata annuale. La data di rinnovo di ogni servizio coincide, ogni anno, con la sua data di attivazione.

8.2 I servizi attivati si rinnovano tacitamente di anno in anno, ciascuno alla propria data, finché il Cliente non comunica la disdetta.

8.3 Area Élite esegue i rinnovi, con l'emissione della relativa fattura, tra il 20° e il 15° giorno prima della scadenza di ciascun servizio.

8.4 Il Cliente che non vuole rinnovare uno o più servizi invia la disdetta via PEC almeno 20 giorni prima della scadenza, cioè prima che parta il rinnovo. Il preavviso serve ad Area Élite per sganciare i rinnovi, preparare il passaggio presso i registri e i fornitori, consegnare i codici di trasferimento (AuthCode) dei domini e avere il tempo tecnico per completare ogni passaggio. La disdetta arrivata dopo l'avvio del rinnovo vale dalla

scadenza dell'anno successivo.

8.5 Area Élite può risolvere il rapporto con effetto immediato ai sensi dell'art. 1456 c.c. se il Cliente non paga (art. 7) o viola l'art. 5.4.

ART. 9 Cessazione del servizio, esportazione dei dati e assistenza alla migrazione

9.1 **Esportazione e consegna dei dati.** In caso di disdetta, recesso o cessazione del rapporto, il Cliente può chiedere ad Area Élite un servizio di assistenza tecnica per esportare e consegnare i dati e i contenuti presenti negli spazi hosting e nei servizi digitali gestiti dall'Agenzia. Il servizio, previa verifica della fattibilità tecnica e delle condizioni economiche, può comprendere:

- **Posta elettronica:** esportazione e copia delle caselle email e dei loro contenuti, nei limiti delle funzioni tecniche disponibili.
- **Posta elettronica certificata (PEC):** esportazione dei messaggi e dei relativi archivi, se tecnicamente accessibili e consentiti dalle funzioni del gestore PEC.
- **File e cartelle:** copia dei contenuti degli spazi hosting, comprese cartelle, documenti, file multimediali e altri elementi accessibili via FTP, SFTP o strumenti equivalenti.
- **Siti web ed e-commerce:** esportazione dei file e dei contenuti tecnici che compongono i siti e le piattaforme e-commerce ospitati.
- **Database:** esportazione dei database collegati ai servizi, nei formati consentiti dai sistemi usati.
- **Backup disponibili:** consegna delle copie di sicurezza esistenti, se accessibili, esportabili e comprese nel servizio concordato.

Per i domini, Area Élite consegna il codice di trasferimento (AuthCode) come previsto all'art. 8.4.

9.2 **Importazione e migrazione presso terzi escluse.** Salvo separato accordo scritto, l'esportazione non comprende mai l'importazione, il caricamento, il trasferimento operativo, la configurazione o il ripristino dei dati su infrastrutture, server, piattaforme, caselle email, servizi PEC o spazi hosting non forniti o gestiti da Area Élite. Sono quindi escluse, per esempio:

- il caricamento di file, cartelle e contenuti sul server del nuovo fornitore;
- l'importazione e la configurazione dei database su infrastrutture esterne;
- il ripristino o la ricostruzione di siti web ed e-commerce presso altri provider;
- l'importazione delle caselle email e dei loro archivi presso nuovi gestori;
- la migrazione, configurazione o ripristino di caselle PEC presso fornitori terzi;
- la configurazione di server, posta elettronica, database, DNS e altri ambienti tecnologici esterni;
- la verifica della compatibilità, del funzionamento o delle prestazioni dei servizi trasferiti.

Importazione, configurazione, ripristino e messa in funzione dei dati presso il nuovo fornitore restano a carico del Cliente o del tecnico da lui incaricato, salvo diverso accordo scritto con Area Élite.

9.3 **Modalità di consegna e limiti tecnici.** I dati esportati sono messi a disposizione del Cliente, o di chi da lui espressamente autorizzato, con modalità tecnicamente idonee concordate tra le Parti. Area Élite non garantisce che i dati possano essere importati o usati direttamente su piattaforme, software, server o infrastrutture diversi da quelli di origine, in caso di incompatibilità tecniche, differenze di configurazione o limiti dei sistemi di destinazione. Conversioni, adattamenti, riconfigurazioni o soluzioni di incompatibilità non sono compresi nel servizio ordinario di esportazione.

9.4 **Interventi dopo la cessazione.** Se, dopo la cessazione del rapporto, il Cliente chiede altri interventi tecnici, assistenza, recupero di dati ancora disponibili, nuove esportazioni, verifiche, supporto alla migrazione o altre prestazioni sui servizi forniti in precedenza, Area Élite valuta se svolgerli in base alla propria disponibilità tecnica e operativa. Gli interventi accettati si fatturano a **65,00 € (sessantacinque/00) l'ora**, più IVA, per il tempo effettivamente impiegato e secondo la rendicontazione comunicata al Cliente. Eventuali costi di fornitori terzi, licenze, servizi esterni o altre prestazioni non comprese nella tariffa oraria sono comunicati e approvati a parte.

9.5 **Disponibilità dei dati dopo la cessazione.** La cessazione del rapporto non comporta alcun obbligo di conservare a tempo indeterminato dati, file, caselle email, database o copie di sicurezza. I servizi restano attivi fino alla scadenza; il Cliente chiede e completa l'esportazione entro i termini comunicati da Area Élite e comunque prima della disattivazione definitiva, che avviene di norma 30 giorni dopo la scadenza, salvo obblighi di legge o accordi diversi. Le richieste successive si possono soddisfare solo se i dati sono ancora disponibili e tecnicamente recuperabili.

9.6 **Prestazioni non comprese.** Ogni attività oltre l'esportazione e la consegna dei dati va concordata espressamente tra le Parti. La disponibilità di Area Élite a prestare assistenza tecnica aggiuntiva non la obbliga a prendere in carico la migrazione e non comporta responsabilità sul funzionamento di infrastrutture o servizi gestiti da fornitori terzi.

ART. 10 Limiti di responsabilità e manleva

10.1 **Tetto massimo.** Per qualsiasi danno legato a queste Condizioni e ai servizi forniti, la responsabilità del Fornitore non supera i canoni pagati dal Cliente nei 12 mesi prima del fatto, salvo dolo o colpa grave (art. 1229 c.c.).

10.2 **Danni esclusi.** Il Fornitore non risponde di danni indiretti: mancate vendite o guadagni, fermo dell'attività o dell'e-commerce, perdita di clienti, di posizionamento sui motori di ricerca o di reputazione.

10.3 **Casi non imputabili al Fornitore:** disservizi dovuti esclusivamente all'infrastruttura o a fornitori terzi nei limiti dell'art. 20.3; interventi del Cliente o di terzi da lui autorizzati (art. 5.3); difetti di plugin, temi o servizi di terzi; forza maggiore secondo l'art. 23.

10.4 **Manleva.** Il Cliente tiene indenne il Fornitore da richieste di terzi, sanzioni e spese legali dovute a contenuti, prodotti, dati o documenti legali del Cliente, o a un uso del servizio contrario a queste Condizioni.

10.5 Ogni contestazione va fatta per iscritto entro 30 giorni dal fatto, a pena di decadenza.

ART. 11 Proprietà, licenze e portfolio

11.1 I contenuti del Cliente restano suoi. Grafiche, codice e configurazioni realizzati dal Fornitore passano al Cliente solo dopo il saldo di tutto quanto dovuto. Strumenti, procedure e componenti riutilizzabili restano del Fornitore.

11.2 Nei gestionali e nelle web app il Fornitore concede al Cliente una licenza d'uso non esclusiva per la durata del servizio; il codice sorgente resta del Fornitore, salvo patto scritto diverso nel Modulo d'ordine.

11.3 Le licenze di temi, plugin e strumenti a pagamento acquistate dal Fornitore sono a suo nome e valgono finché il servizio è attivo.

11.4 **Foto e video forniti da Area Élite.** Le fotografie e i video scelti e forniti direttamente da Area Élite provengono da un portale e da una banca dati di contenuti per i quali Area Élite ha una licenza di uso commerciale e di diffusione. Di questi contenuti risponde Area Élite. La licenza vale per l'uso nel sito o nel materiale per cui sono stati forniti: il Cliente non può riutilizzarli altrove, rivenderli o cederli a terzi senza accordo con Area Élite.

11.5 Se il Cliente lo autorizza, il Fornitore può citare il lavoro nel proprio portfolio e mostrare il logo del Cliente su www.areaelite.it, gratuitamente e con revoca in qualsiasi momento scrivendo a areaelite@pec.it.

ART. 12 Licenze software, plugin, funzionalità aggiuntive e riattivazione

12.1 **Titolarità e gestione delle licenze.** Le licenze di software, plugin, temi, estensioni, moduli applicativi, integrazioni e funzionalità aggiuntive usati nei servizi digitali di Area Élite sono, salvo diversa indicazione scritta, acquistate, intestate e gestite direttamente dall'Agenzia, nel rispetto delle condizioni d'uso dei rispettivi produttori. Il Cliente usa le funzionalità messe a disposizione con queste licenze solo nell'ambito dei servizi sottoscritti e per il loro periodo di validità. Il pagamento del corrispettivo per una funzionalità non dà al Cliente la titolarità della licenza, né il diritto di trasferirla ad altri fornitori, salvo quanto consentito dal produttore o da accordi scritti.

12.2 **Durata e rinnovo.** Le funzionalità attivate con software, plugin o licenze a pagamento si rinnovano alle scadenze indicate nel Modulo d'ordine o nelle comunicazioni commerciali. Il Cliente paga il corrispettivo entro il termine concordato, così da garantire la continuità del servizio. Area Élite non è tenuta ad anticipare i costi di rinnovo delle licenze se il Cliente non ha pagato, salvo diverso accordo scritto.

12.3 **Mancato rinnovo e disattivazione.** Se il rinnovo non viene pagato, Area Élite, dopo averlo comunicato al Cliente e nel rispetto della legge, può non rinnovare la licenza o il servizio collegato, e il Cliente perde il diritto di usare le funzionalità della licenza scaduta. A seconda del software e delle condizioni del produttore, il mancato rinnovo può comportare:

- la disattivazione totale o parziale delle funzionalità acquistate;
- l'interruzione di servizi, automatismi o integrazioni collegati;
- l'impossibilità di usare specifiche funzioni del sito o dell'e-commerce;

- la perdita degli aggiornamenti e del supporto tecnico del produttore;
- la necessità di riconfigurare o ripristinare componenti software per riutilizzarli in futuro.

La disattivazione può essere eseguita da Area Élite, dove tecnicamente possibile e legittimo, oppure avvenire in automatico dai sistemi di gestione delle licenze del produttore.

12.4 **Riattivazione.** Se, dopo la scadenza o la disattivazione, il Cliente chiede di riattivare il servizio, bisogna prima acquistare o rinnovare la licenza alle condizioni economiche in vigore in quel momento. Il rinnovo della licenza non comprende le attività tecniche per ripristinare le funzionalità disattivate. Se servono interventi di Area Élite, possono comprendere per esempio:

- reinstallazione, aggiornamento o riattivazione del plugin o del software;
- inserimento e associazione delle chiavi di licenza;
- nuova configurazione di parametri e impostazioni;
- ripristino di collegamenti, automatismi e integrazioni;
- verifica di compatibilità con il sito, il CMS e gli altri componenti installati;
- prove di funzionamento delle funzionalità ripristinate;
- eventuali correzioni rese necessarie dalla disattivazione.

Questi interventi sono prestazioni tecniche aggiuntive, distinte dal costo della licenza.

12.5 **Costo degli interventi di riattivazione.** Riattivazione, nuova configurazione e ripristino si fatturano alla tariffa ordinaria di assistenza tecnica di Area Élite: **65,00 € (sessantacinque/00) l'ora**, più IVA, per il tempo effettivamente impiegato e dopo che il Cliente ha accettato le condizioni economiche. Restano esclusi dalla tariffa oraria i costi di licenze, abbonamenti, aggiornamenti a pagamento e servizi di terzi.

12.6 **Limiti del ripristino.** Riattivare una licenza scaduta non garantisce di ritrovare subito le funzionalità come erano prima: nel frattempo possono essere cambiati il software, le sue condizioni d'uso o la compatibilità con il sito. Area Élite esegue con diligenza professionale gli interventi concordati, ma non garantisce il ripristino di funzioni non più disponibili o incompatibili. Sviluppo, sostituzione del software, migrazione o ricostruzione delle funzionalità si valutano a parte, su preventivo.

12.7 **Fine del rapporto.** Alla cessazione della fornitura il Cliente non acquisisce la titolarità né il diritto di usare per conto suo le licenze intestate all'Agenzia. Per continuare a usare le stesse funzionalità presso un altro fornitore possono servire nuove licenze, nuovi abbonamenti o componenti software diversi, alle condizioni dei produttori. Area Élite non è tenuta a trasferire a terzi le proprie licenze, credenziali o account professionali, salvo obblighi di legge o accordi scritti.

ART. 13 Obsolescenza tecnologica, compatibilità applicativa e sicurezza dell'infrastruttura hosting

13.1 **Evoluzione tecnologica dell'infrastruttura.** Il Cliente prende atto che le infrastrutture usate per l'hosting vengono aggiornate, adeguate e modificate periodicamente, per mantenere adeguati livelli di sicurezza informatica, affidabilità, prestazioni e continuità. Gli aggiornamenti possono riguardare, per esempio, i

sistemi operativi, le versioni dei linguaggi di programmazione come PHP, i database, i protocolli di sicurezza, le configurazioni dei server e gli altri componenti necessari al servizio. Area Élite può eseguire gli aggiornamenti dell'infrastruttura di sua competenza, anche quando li richiedono i fornitori tecnologici, nel rispetto delle presenti Condizioni e della legge.

13.2 **Compatibilità dei siti web.** Il funzionamento di un sito o di un e-commerce dipende anche dalle caratteristiche e dallo stato di aggiornamento dei suoi componenti, tra cui:

- linguaggi di programmazione e loro versioni;
- CMS (Content Management System);
- plugin, temi, moduli ed estensioni;
- database e applicazioni collegate;
- codice personalizzato e sviluppi software;
- librerie, framework e componenti di terze parti;
- integrazioni con servizi e piattaforme esterne.

Componenti obsoleti, non aggiornati, incompatibili o non più supportati dai produttori possono causare malfunzionamenti, errori, limitazioni o l'impossibilità di funzionare su infrastrutture aggiornate. Quando questi problemi dipendono direttamente dall'obsolescenza, dall'incompatibilità o dal mancato aggiornamento del sito, e non da un inadempimento di Area Élite, non sono di per sé un difetto del servizio di hosting.

13.3 **Software non più supportati.** Area Élite non può garantire la compatibilità nel tempo con software, CMS, plugin, temi, framework o altri componenti per i quali:

- il produttore ha cessato il supporto tecnico;
- non ci sono più aggiornamenti di sicurezza;
- lo sviluppatore ha smesso di rilasciare nuove versioni;
- il componente non è compatibile con le versioni supportate dall'infrastruttura;
- ci sono vulnerabilità note non più correggibili;
- l'architettura del software è tecnicamente superata.

Mantenere questi componenti può mettere a rischio la sicurezza, la stabilità e la continuità del sito e dei servizi collegati.

13.4 **Analisi tecnica.** Se dopo un aggiornamento dell'infrastruttura o una verifica emergono incompatibilità, malfunzionamenti o criticità dovuti allo stato tecnologico del sito, Area Élite può proporre al Cliente un'analisi tecnica per individuare le cause e le possibili soluzioni: verifiche di compatibilità, controllo dei componenti software, esame dei log, valutazioni di sicurezza e individuazione degli interventi necessari. L'analisi è una prestazione distinta dall'hosting, salvo che sia compresa nei servizi sottoscritti; le condizioni economiche sono comunicate al Cliente prima di eseguirla.

13.5 **Preventivo per l'adeguamento e il ripristino.** In base all'esito dell'analisi, Area Élite può preparare un preventivo personalizzato per gli interventi necessari, che possono comprendere per esempio:

- aggiornamento o sostituzione di CMS, plugin e temi;
- adeguamento del codice alle versioni di PHP supportate;
- correzione di incompatibilità software;
- aggiornamento o migrazione dei database;
- sostituzione di componenti non più supportati;
- ricostruzione di funzionalità obsolete;
- migrazione verso piattaforme compatibili;
- rifacimento parziale o completo del sito, se tecnicamente necessario.

Tipo, fattibilità, tempi e costi degli interventi si stabiliscono solo dopo la valutazione tecnica e si formalizzano nel preventivo. Area Élite procede solo dopo che il Cliente ha accettato il preventivo, salvo gli interventi urgenti di sicurezza consentiti da queste Condizioni e dalla legge. L'esito dell'intervento e le funzionalità ripristinabili dipendono dalla fattibilità tecnica accertata.

13.6 **Sospensione precauzionale per sicurezza.** Se un sito, un e-commerce o un'applicazione presenta vulnerabilità gravi, componenti non più supportati o condizioni tecniche che creano un rischio concreto e significativo per la sicurezza dell'infrastruttura, dei dati trattati o degli altri servizi ospitati, Area Élite può adottare misure di protezione proporzionate al rischio: limitare temporaneamente alcune funzioni, restringere gli accessi, isolare l'applicazione oppure, se le misure meno restrittive non bastano, disattivare temporaneamente e mettere offline il sito. La sospensione serve solo a proteggere la sicurezza informatica e non è una sanzione verso il Cliente. Area Élite informa subito il Cliente delle criticità, delle misure adottate e delle possibili soluzioni; quando possibile lo avvisa prima, mentre nei casi urgenti, se aspettare aggraverebbe il rischio, interviene subito e lo informa appena dopo.

13.7 **Aggiornamenti urgenti e interventi straordinari di sicurezza.** In presenza di vulnerabilità gravi, criticità tecnologiche o rischi concreti e immediati per la sicurezza, la stabilità e l'integrità dell'infrastruttura, dei siti ospitati o dei dati trattati, Area Élite può adottare subito gli interventi tecnici e le misure di protezione necessari e proporzionati, anche senza i normali tempi di preavviso. Per esempio:

- aggiornamenti urgenti della versione di PHP e di altri componenti dell'ambiente server;
- applicazione di patch e aggiornamenti di sicurezza;
- modifiche alle configurazioni dell'infrastruttura e ai protocolli di protezione;
- limitazione temporanea di specifiche funzionalità o servizi;
- isolamento, sospensione temporanea o messa offline di siti e applicazioni che presentano rischi concreti per la sicurezza;
- altre misure tecniche necessarie a prevenire o contenere minacce informatiche.

Questi interventi si possono eseguire anche senza autorizzazione preventiva del Cliente, solo quando rimandarli comprometterebbe la sicurezza dei sistemi o aggraverebbe il rischio, nel rispetto delle presenti Condizioni e della legge. Area Élite informa subito il Cliente delle criticità, delle misure adottate e delle eventuali conseguenze sul funzionamento dei servizi. Se gli aggiornamenti dell'infrastruttura rendono necessari adeguamenti, verifiche di

compatibilità o ripristini del sito, queste attività sono valutate tecnicamente e, se non comprese nei servizi sottoscritti, quotate con un preventivo a parte. La necessità di intervenire d'urgenza per la sicurezza non obbliga Area Élite ad aggiornare, modificare o ricostruire gratuitamente software e applicazioni obsoleti, fatti salvi gli obblighi e le responsabilità previsti da queste Condizioni e dalla legge.

13.8 **Ripristino dopo la sospensione.** Dopo la sospensione, Area Élite e il Cliente valutano insieme le soluzioni per mettere in sicurezza il sito e rimetterlo online. Se servono aggiornamenti, bonifica, adeguamento del software, migrazione o ricostruzione di funzionalità, Area Élite può preparare un preventivo in base alle criticità individuate. Il servizio torna attivo quando sono risolte le condizioni che hanno creato il rischio ed è verificata la compatibilità con l'infrastruttura. Se il Cliente non vuole procedere con gli interventi, le Parti valutano le alternative, compresa la cessazione del servizio secondo queste Condizioni.

13.9 **Hosting e manutenzione applicativa.** L'hosting comprende la messa a disposizione delle risorse dell'infrastruttura previste dalla fornitura. Salvo diversa indicazione nel Modulo d'ordine, il canone di hosting non comprende:

- l'aggiornamento del CMS e dei componenti applicativi;
- l'adeguamento del codice a nuove versioni di PHP;
- la sostituzione di plugin, temi o software obsoleti;
- la correzione di incompatibilità applicative;
- la bonifica di siti compromessi;
- il rifacimento di funzionalità non più supportate;
- la ricostruzione parziale o completa del sito.

Queste attività sono prestazioni tecniche aggiuntive, valutate e quotate a parte.

13.10 **Obblighi e responsabilità.** Area Élite svolge le attività di sua competenza con diligenza professionale, nel rispetto delle presenti Condizioni e della legge. La presenza di componenti obsoleti o non supportati non rende automaticamente responsabile il Cliente, né esclude eventuali responsabilità di Area Élite per attività di sviluppo, manutenzione, gestione o aggiornamento che si era assunta in precedenza. Le responsabilità si valutano in base alle cause effettive del malfunzionamento, ai servizi previsti e agli obblighi applicabili. Restano fermi gli obblighi contrattuali e le norme inderogabili di legge.

ART. 14 Gestione tecnica, sicurezza, assistenza e responsabilità operative

14.1 **Collaborazione del Cliente.** Il Cliente fornisce in tempo ad Area Élite le informazioni, le autorizzazioni, le credenziali e la documentazione ragionevolmente necessarie per eseguire i servizi. Se un intervento diventa impossibile o si ritarda perché manca la collaborazione del Cliente, Area Élite lo comunica indicando cosa serve per procedere, e i tempi dell'intervento si ridefiniscono di conseguenza, nella misura in cui il ritardo non dipende da Area Élite. Restano fermi gli obblighi di sicurezza, riservatezza e protezione dei dati personali previsti dalla legge.

14.2 **Tecnologie e servizi di terze parti che cambiano o cessano.** Alcune funzioni dei servizi digitali dipendono da software, piattaforme, API, plugin, applicazioni e servizi sviluppati e gestiti da terzi. Se questi interrompono il supporto, cambiano le condizioni d'uso, tolgono funzioni, smettono di rilasciare aggiornamenti o cessano il servizio, Area Élite informa il Cliente delle conseguenze note e delle eventuali alternative. Sostituzioni, migrazioni, riconfigurazioni, aggiornamenti o sviluppo di funzioni alternative, se non comprese nella fornitura, si valutano a parte sul piano tecnico ed economico. Area Élite non garantisce la disponibilità nel tempo di funzioni e servizi che dipendono solo da terzi, fatti salvi gli obblighi assunti e le responsabilità previste dalla legge.

14.3 **Compromissioni informatiche e bonifica.** Se un sito, un e-commerce, un'applicazione o un servizio digitale viene compromesso da malware, codice malevolo, accessi non autorizzati, vulnerabilità o altre minacce, Area Élite può adottare le misure urgenti di contenimento necessarie e proporzionate a proteggere l'infrastruttura e i servizi ospitati: limitare temporaneamente alcune funzioni, restringere gli accessi, isolare l'applicazione o, nei casi più gravi, mettere temporaneamente offline il servizio (art. 13.6 e 13.7). Area Élite informa subito il Cliente delle criticità e delle misure adottate. Analisi delle cause, verifica delle vulnerabilità, rimozione del codice malevolo, bonifica, recupero dei contenuti e ripristino delle funzioni sono prestazioni distinte dall'hosting, salvo che siano comprese nei servizi sottoscritti: si valutano tecnicamente e, se non già dovute, si quotano con un preventivo a parte. Restano fermi gli obblighi di legge su sicurezza informatica, protezione dei dati e gestione delle violazioni, e le responsabilità per inadempimenti imputabili ad Area Élite.

14.4 **DNS e servizi collegati.** Le configurazioni DNS e gli altri parametri tecnici dei domini incidono sul funzionamento di siti, caselle email, PEC, applicazioni e piattaforme esterne. Il Cliente avvisa prima Area Élite delle modifiche che vuole fare direttamente o tramite terzi, quando possono interferire con i servizi gestiti dall'Agenzia. Area Élite non risponde dei malfunzionamenti causati direttamente da modifiche fatte da terzi senza preavviso o coordinamento, salvo le proprie responsabilità di legge. Verifiche, analisi, riconfigurazioni e ripristini resi necessari da queste modifiche, se non compresi nei servizi, sono prestazioni aggiuntive con tariffa a parte.

14.5 **Assistenza tecnica.** L'assistenza di Area Élite segue le modalità, gli orari e i tempi di presa in carico dell'art. 4.5 e del Modulo d'ordine. Salvo accordo scritto, l'hosting non comprende assistenza continuativa, reperibilità 24 ore su 24, interventi immediati né garanzie di risoluzione entro tempi prestabiliti. Le richieste si gestiscono in base alla gravità del problema, alla disponibilità delle risorse tecniche e agli impegni assunti. Gli interventi straordinari non compresi nella fornitura si concordano prima e si fatturano alla tariffa ordinaria di **65,00 € (sessantacinque/00) l'ora**, più IVA, salvo accordo scritto diverso. Resta ferma la possibilità di adottare le misure urgenti per la sicurezza dell'infrastruttura previste da queste Condizioni.

14.6 **Richieste operative, autorizzazioni e tracciabilità.** Le richieste di modifica, attivazione, disattivazione, migrazione, configurazione o intervento si fanno attraverso i canali concordati (art. 4.6). Prima di eseguire operazioni che possono incidere sulla sicurezza, sulla disponibilità o sull'integrità di dati e servizi, Area Élite può chiedere una conferma scritta o verificare l'identità e i poteri di chi le chiede. Autorizzazioni, richieste e comunicazioni possono essere conservate, nei limiti consentiti dalla legge, anche per tracciare le attività svolte.

14.7 **Verifica degli interventi e segnalazione di anomalie.** Al termine di un intervento straordinario Area Élite può comunicare al Cliente le attività eseguite e le verifiche fatte. Il Cliente controlla, per quanto di sua competenza, il funzionamento dei servizi interessati e segnala subito eventuali anomalie. Le verifiche di Area Élite riguardano solo l'incarico concordato, salvo diversa indicazione. L'assenza di segnalazioni non esclude le responsabilità per difetti o inadempimenti previste dalla legge.

14.8 **Credenziali e accessi amministrativi.** Le credenziali di servizi, pannelli di amministrazione, spazi hosting, database e altri sistemi sono gestite in modo sicuro e riservato. Il Cliente può chiedere le credenziali dei servizi di sua competenza, nei limiti dei diritti acquisiti e delle condizioni tecniche. La consegna non comprende l'accesso agli account professionali, alle infrastrutture condivise, alle licenze o agli strumenti proprietari di Area Élite. Se il Cliente dà accesso a terzi, si assicura che adottino misure di sicurezza adeguate e rispettino le condizioni d'uso. Area Élite non risponde dei danni causati direttamente da un uso improprio delle credenziali da parte del Cliente o di chi da lui autorizzato, salvo le proprie responsabilità di legge (art. 5.3).

14.9 **Backup, conservazione e ripristino.** I backup automatici sono quelli dell'infrastruttura, con le caratteristiche, la frequenza e la conservazione del piano attivo (art. 3.6). Avere copie di sicurezza non garantisce in assoluto di poter recuperare i dati in ogni circostanza. Ripristino, recupero, verifica dell'integrità, ricostruzione o migrazione dei dati sono prestazioni distinte dall'hosting, salvo che siano comprese nella fornitura. I backup di siti, database, caselle email e PEC possono avere modalità di gestione e di conservazione diverse. Le richieste di recupero si valutano in base ai dati effettivamente disponibili e alla fattibilità tecnica e, se non comprese nei servizi, si quotano a parte.

14.10 **Uso delle risorse e consumi anomali.** Le risorse cloud sono dimensionate per erogare i servizi secondo le caratteristiche e le condizioni economiche concordate. Il Cliente usa i servizi in modo conforme alla loro destinazione, evitando attività che possono compromettere la sicurezza, la stabilità o le prestazioni dell'infrastruttura. Se un sito, un e-commerce o un'applicazione consuma molto più del previsto, Area Élite può proporre un adeguamento delle risorse e del canone (art. 3.3). Gli interventi urgenti per contenere traffico malevolo o proteggere l'infrastruttura si fanno con necessità, proporzionalità e buona fede, informando subito il Cliente.

14.11 **Costi dei servizi di terze parti.** Alcuni servizi si basano su infrastrutture, software, licenze e piattaforme di terzi, i cui prezzi e condizioni possono cambiare. Area Élite può proporre l'adeguamento dei corrispettivi al rinnovo successivo, comunicando prima al Cliente le nuove condizioni (art. 6.3). Le variazioni non si applicano ai periodi già pagati. Se il Cliente non le accetta, può non rinnovare il servizio con il preavviso dell'art. 8.4.

14.12 **Hosting, manutenzione e interventi straordinari.** L'hosting comprende le risorse dell'infrastruttura e le funzioni tecniche indicate nel Modulo d'ordine. Salvo diversa indicazione, il canone di hosting non comprende:

- aggiornamenti del CMS, dei plugin e dei temi;
- adeguamenti del codice alle nuove versioni di PHP;

- correzione di incompatibilità applicative;
- bonifica di siti compromessi;
- modifiche grafiche o aggiornamenti dei contenuti;
- sviluppo di nuove funzionalità;
- riconfigurazione di software e integrazioni;
- ripristini da backup;
- interventi causati da modifiche fatte da terzi.

Sono prestazioni aggiuntive, valutate a parte e, dove applicabile, alla tariffa ordinaria di assistenza. Restano ferme le prestazioni comprese nel servizio di Manutenzione (Scheda B.9), se attivato, e gli obblighi di legge.

14.13 **Proprietà dei contenuti e trasferimento del sito.** La titolarità di contenuti, materiali, database, componenti software e altri elementi del sito è regolata da queste Condizioni (art. 11 e 12), dalle licenze applicabili e dalle norme sulla proprietà intellettuale. Alla cessazione il Cliente può chiedere l'esportazione dei dati e dei contenuti che gli spettano, come previsto all'art. 9. La consegna di file e database non garantisce che il sito funzioni su infrastrutture diverse da quella di origine; importazione, configurazione, adattamento, migrazione, verifica di compatibilità o ripristino presso altri fornitori sono prestazioni distinte, con accordo a parte. La cessazione non trasferisce le licenze intestate ad Area Élite, le credenziali di account professionali condivisi né gli strumenti proprietari dell'Agenzia, fatti salvi i diritti del Cliente e gli obblighi di legge.

ART. 15 Dimensionamento dei servizi, evoluzione del sito e revisione delle condizioni economiche

15.1 **Corrispettivo iniziale.** Preventivi e condizioni economiche di hosting, gestione dell'infrastruttura e degli altri servizi digitali si basano sulle caratteristiche tecniche, sulle dimensioni, sulle funzionalità e sulle esigenze del sito, dell'e-commerce o dell'applicazione al momento della valutazione. Il prezzo tiene conto, per esempio, dello spazio di archiviazione, delle risorse di calcolo, del traffico previsto, della complessità dell'architettura, dei database, delle funzioni attive e delle integrazioni con servizi esterni.

15.2 **Evoluzione e ampliamento.** Nel corso del rapporto il sito o l'e-commerce può essere modificato, ampliato o evolvere in modo da richiedere più risorse tecnologiche. Per esempio:

- forte aumento di pagine, prodotti, contenuti e file multimediali;
- aumento dello spazio occupato da file, database, archivi e backup;
- crescita rilevante del traffico e degli accessi contemporanei;
- nuove funzionalità, plugin, applicazioni e integrazioni;
- sistemi di prenotazione, aree riservate, piattaforme e-commerce o servizi avanzati;
- maggiori consumi di CPU, RAM, spazio disco e altre risorse;
- nuove esigenze di sicurezza, prestazioni, configurazione o gestione tecnica;
- modifiche dell'architettura software che richiedono un dimensionamento diverso.

15.3 **Verifica delle risorse e adeguamento.** Se le caratteristiche o le esigenze del sito cambiano in modo significativo rispetto al preventivo iniziale, Area Élite può fare una nuova valutazione del servizio e delle risorse necessarie e proporre una revisione delle condizioni tecniche ed economiche: adeguamento del canone, modifica del piano di hosting, più risorse o ulteriori servizi tecnici.

15.4 **Comunicazione delle nuove condizioni.** Gli adeguamenti economici si comunicano prima al Cliente, spiegando i motivi tecnici, le nuove condizioni e la data da cui valgono, e si formalizzano con l'aggiornamento del Modulo d'ordine, un nuovo preventivo o un accordo scritto. Le nuove condizioni non si applicano ai periodi già concordati, salvo quanto consentito da queste Condizioni e dalla legge. Se il Cliente non accetta, le Parti valutano se mantenere il servizio entro i limiti tecnici concordati all'inizio oppure cessarlo secondo queste Condizioni.

15.5 **Interventi straordinari dovuti all'evoluzione del sito.** Ottimizzazioni, migrazioni, riconfigurazioni, aggiornamenti dell'infrastruttura, modifiche software o adeguamenti delle risorse resi necessari dall'evoluzione del sito non sono compresi nel canone di hosting: si valutano a parte e, se serve, con un preventivo.

15.6 **Stabilità e sicurezza dell'infrastruttura.** Se l'aumento dei consumi o delle esigenze tecniche di un sito crea un rischio concreto per la stabilità, le prestazioni o la sicurezza dell'infrastruttura e degli altri servizi ospitati, Area Élite può adottare misure tecniche temporanee, necessarie e proporzionate, come limitare per un periodo le risorse o alcune funzioni, informando subito il Cliente. Le Parti valutano poi insieme le soluzioni tecniche ed economiche per proseguire il servizio in condizioni adeguate.

ART. 16 Servizio di aggiornamento e manutenzione tecnica del sito web

16.1 **Natura e finalità.** Il servizio di aggiornamento e manutenzione tecnica del sito o dell'e-commerce, quando previsto nel Modulo d'ordine (Scheda B.9), comprende solo attività tecniche e applicative per mantenere il funzionamento, la sicurezza, la stabilità e la compatibilità tecnologica del sito. Serve a far funzionare correttamente i componenti software, a prevenire per quanto ragionevolmente possibile i problemi di obsolescenza e a mantenere il sito compatibile con l'hosting e con le versioni software supportate, nei limiti delle caratteristiche del progetto e delle attività concordate. Non comprende la gestione editoriale, grafica o dei contenuti del sito.

16.2 **Attività comprese nella manutenzione ordinaria.** Nei limiti della fornitura e delle caratteristiche del sito, il servizio può comprendere:

- **Aggiornamento del CMS:** installazione degli aggiornamenti ordinari, come quelli di WordPress, quando disponibili, applicabili e compatibili.
- **Aggiornamento di plugin, temi e componenti:** installazione degli aggiornamenti rilasciati dagli sviluppatori, nei limiti delle licenze disponibili e della compatibilità.
- **Verifiche di compatibilità:** controlli ragionevolmente necessari tra CMS, plugin, temi, versioni di PHP, database e hosting, legati agli aggiornamenti eseguiti.

- **Verifiche di sicurezza applicativa:** controllo degli aggiornamenti di sicurezza disponibili, individuazione di componenti obsoleti o non più supportati e segnalazione delle criticità.
- **Controlli di funzionamento:** verifiche ordinarie, nell'ambito concordato, per individuare anomalie dovute agli aggiornamenti.
- **Verifiche dell'ambiente applicativo:** controllo delle principali condizioni tecniche che incidono sulla stabilità del sito.
- **Segnalazione delle criticità:** comunicazione al Cliente di incompatibilità, vulnerabilità, componenti non più aggiornabili o necessità di interventi straordinari.

Gli interventi sono programmati ogni mese, con gli interventi in più descritti all'art. 16.8; le altre modalità e i limiti sono quelli del Modulo d'ordine. La manutenzione ordinaria non garantisce in assoluto l'assenza di vulnerabilità, malfunzionamenti o interruzioni e non comprende sviluppo o ricostruzione dei componenti applicativi.

16.3 **Contenuti esclusi.** La manutenzione tecnica riguarda solo la parte tecnologica e software del sito e non comprende la modifica, l'aggiornamento, l'inserimento, la sostituzione o la riorganizzazione dei contenuti pubblicati. Sono quindi escluse, per esempio:

- modifica, correzione, aggiornamento o sostituzione di testi;
- creazione, eliminazione o modifica di pagine e sezioni;
- pubblicazione e aggiornamento di articoli, news, comunicati e contenuti del blog;
- inserimento, sostituzione, elaborazione o aggiornamento di foto, immagini, video e altri contenuti multimediali;
- modifiche all'impaginazione, alla disposizione degli elementi e alla grafica delle pagine;
- modifiche di menu, collegamenti, pulsanti e navigazione per esigenze editoriali o commerciali;
- aggiornamento di listini, prezzi, offerte, promozioni, cataloghi e schede prodotto;
- inserimento o aggiornamento di prodotti, categorie, descrizioni e informazioni commerciali negli e-commerce;
- modifica di recapiti, orari, indirizzi, nominativi e altre informazioni aziendali;
- creazione o modifica di landing page, moduli e sezioni per finalità commerciali, promozionali o di comunicazione;
- copywriting, revisione editoriale, traduzioni e ottimizzazione SEO dei contenuti;
- ogni altra attività che cambia ciò che il sito mostra, comunica o pubblica per esigenze del Cliente.

Queste prestazioni fanno parte della gestione dei contenuti, editoriale, grafica o evolutiva del sito e sono un servizio distinto dalla manutenzione tecnica.

16.4 **Gestione dei contenuti.** La gestione e l'aggiornamento dei contenuti si possono affidare ad Area Élite con un incarico o un preventivo a parte: a intervento, a pacchetto di ore oppure con un canone periodico, secondo le esigenze del Cliente. Prestazioni, modalità, tempi e condizioni economiche si definiscono nella proposta commerciale o nel Modulo d'ordine. La manutenzione tecnica non dà diritto a modifiche illimitate o gratuite ai contenuti, alla struttura o alla grafica del sito.

16.5 **Manutenzione ordinaria e interventi straordinari.** La manutenzione ordinaria non comprende gli interventi che per complessità, natura o portata vanno oltre il normale aggiornamento e la verifica dei componenti software. Sono interventi straordinari, per esempio:

- adeguamento del codice a nuove versioni di PHP o ad altre tecnologie;
- sostituzione di plugin, temi, framework o componenti non più supportati;
- soluzione di incompatibilità che richiedono modifiche o sviluppo di codice;
- migrazioni tecnologiche, riconfigurazioni complesse e aggiornamenti strutturali;
- bonifica da malware e ripristino di siti compromessi;
- ricostruzione di funzionalità non più operative;
- sviluppo di nuove funzionalità o integrazioni;
- rifacimento parziale o completo del sito.

Quando servono, Area Élite informa il Cliente delle criticità e può proporre un'analisi tecnica e poi un preventivo (art. 13.4 e 13.5). Gli interventi straordinari si eseguono dopo l'accettazione del preventivo, salvo gli interventi urgenti di sicurezza consentiti da queste Condizioni e dalla legge.

16.6 **Software obsoleti e limiti di aggiornabilità.** Gli aggiornamenti dipendono anche da quelli rilasciati dai produttori, dalla validità delle licenze e dalla compatibilità dei componenti installati. Se un CMS, un plugin, un tema o un altro componente non è più supportato, non riceve aggiornamenti o ha incompatibilità che impediscono di installare le nuove versioni, Area Élite lo comunica al Cliente quando la criticità emerge nelle attività concordate. La manutenzione ordinaria non comprende la sostituzione, la riscrittura o la ricostruzione di componenti obsoleti, che si valutano a parte.

16.7 **Limiti e responsabilità.** Area Élite svolge la manutenzione prevista con diligenza professionale, secondo le caratteristiche del sito e le condizioni della fornitura. Gli aggiornamenti ordinari non garantiscono la compatibilità permanente di tutti i componenti né l'assenza di problemi dovuti a modifiche dei produttori o a tecnologie non più supportate. Restano ferme le responsabilità di Area Élite per inadempimenti agli obblighi assunti e le norme inderogabili di legge. Le prestazioni non comprese nella manutenzione tecnica si valutano a parte e, se richieste dal Cliente, con un accordo economico separato.

16.8 **Periodicità degli aggiornamenti e della manutenzione.** Quando è compresa nella fornitura, la manutenzione tecnica ordinaria prevede **interventi programmati ogni mese**, per aggiornare i componenti software e fare le verifiche previste: aggiornamento di CMS, plugin, temi e altri componenti, con le verifiche ordinarie di compatibilità, funzionamento e sicurezza legate agli aggiornamenti. **Oltre agli interventi mensili, Area Élite può intervenire ogni volta che serve**, in particolare per aggiornamenti di sicurezza importanti, vulnerabilità note, criticità o esigenze di compatibilità che non possono aspettare la manutenzione successiva. Una nuova versione non va per forza installata subito, se servono verifiche preliminari o ci sono motivi tecnici per rimandarla. Gli interventi in più che rientrano nella manutenzione ordinaria sono compresi nel servizio; le attività straordinarie, come adeguamenti del codice, sostituzione di componenti obsoleti, incompatibilità complesse o sviluppo, si valutano a parte, salvo diversa indicazione. **La periodicità mensile non è un monitoraggio continuo e non garantisce in assoluto l'assenza di vulnerabilità, malfunzionamenti o**

interruzioni. Restano fermi la diligenza professionale, le responsabilità contrattuali di Area Élite e le norme inderogabili di legge.

16.9 **Verifiche dopo gli aggiornamenti.** Dopo gli aggiornamenti Area Élite fa le verifiche previste dal livello di manutenzione sottoscritto, per individuare anomalie causate direttamente dagli interventi eseguiti. Salvo diverso accordo, non sono un collaudo completo di tutte le pagine, funzioni, integrazioni e processi del sito. Test approfonditi, collaudi funzionali, verifiche complete dei processi e-commerce, simulazioni di acquisti, prenotazioni, pagamenti o altre operazioni complesse si concordano con un incarico specifico.

16.10 **Aggiornamenti con modifiche visibili.** Gli aggiornamenti di CMS, plugin, temi e componenti possono causare cambiamenti tecnici o visivi non voluti, dovuti alle nuove versioni dei produttori. Se provocano anomalie grafiche, incompatibilità o malfunzionamenti, Area Élite esegue le verifiche e le correzioni dovute in base al servizio sottoscritto e alle proprie eventuali responsabilità. Gli interventi che richiedono modifiche strutturali, riscrittura di codice, sostituzione di componenti o nuove soluzioni, se non compresi nei servizi, si valutano a parte.

16.11 **Aggiornamenti non eseguibili e rinvii.** Se un aggiornamento è incompatibile con altri componenti del sito o può causare malfunzionamenti significativi, Area Élite può rinviarlo per il tempo ragionevolmente necessario a valutare le soluzioni. Se il problema non si risolve con la manutenzione ordinaria, Area Élite informa il Cliente dei limiti riscontrati e degli adeguamenti necessari. L'impossibilità tecnica di eseguire un aggiornamento non obbliga a sostituire o ricostruire gratuitamente i componenti interessati, fatti salvi gli obblighi contrattuali e di legge.

16.12 **Categorie di intervento.** Manutenzione ordinaria, straordinaria, evolutiva, gestione dei contenuti e gestione grafica sono categorie distinte, descritte all'art. 1.4: salvo diversa indicazione nel Modulo d'ordine, la manutenzione tecnica ordinaria non comprende le altre, che si possono affidare ad Area Élite con un incarico specifico, un preventivo o un contratto di gestione periodica.

16.13 **Aggiornamenti con modifiche sostanziali.** Gli aggiornamenti di CMS, plugin, temi, linguaggi di programmazione e altri componenti possono essere di entità e complessità diverse. Gli aggiornamenti ordinari, compatibili con l'architettura esistente e previsti dalla fornitura, si gestiscono come concordato. Se un aggiornamento comporta modifiche sostanziali all'architettura del sito, la sostituzione di componenti, l'adeguamento di codice personalizzato, la revisione di integrazioni o attività di sviluppo, può essere classificato come manutenzione straordinaria: si valuta tecnicamente e, se non compreso nei servizi, si quota con un preventivo a parte.

16.14 **Interventi consigliati e non autorizzati.** Se Area Élite individua criticità tecnologiche, vulnerabilità, incompatibilità o componenti non più supportati, può segnalare al Cliente gli interventi necessari o opportuni per mantenere il funzionamento e la sicurezza. Il Cliente può decidere di non autorizzarli, fatti salvi gli obblighi contrattuali e di legge; in questo caso Area Élite può documentare le criticità segnalate e le possibili conseguenze. **Area Élite non risponde delle conseguenze che derivano direttamente dalla mancata esecuzione degli interventi segnalati e non autorizzati dal Cliente**, nella misura in cui non dipendono da inadempimenti dell'Agenzia. Se le criticità creano un rischio concreto e significativo per la sicurezza

dell'infrastruttura, Area Élite può adottare le misure temporanee di protezione previste da queste Condizioni (art. 13.6).

16.15 **Richieste non comprese nella fornitura.** Le richieste di attività non comprese nel servizio sottoscritto sono prestazioni aggiuntive. Area Élite può valutarle, indicare come eseguirle e preparare un preventivo o una stima; le esegue dopo l'accettazione delle condizioni, salvo le misure urgenti di sicurezza. La tariffa ordinaria è di **65,00 € l'ora, più IVA**, salvo accordo scritto diverso. Se Area Élite esegue occasionalmente un'attività non compresa, anche senza addebito, questa non diventa per questo compresa nelle forniture o nei rinnovi successivi.

16.16 **Verifiche periodiche e monitoraggio.** Monitoraggio e verifiche del sito si svolgono solo nei limiti, con la periodicità e con le modalità del Modulo d'ordine. Salvo diverso accordo, la manutenzione ordinaria non comprende monitoraggio continuo 24 ore su 24, verifiche manuali quotidiane, audit completi di sicurezza, penetration test o collaudi funzionali approfonditi. Monitoraggio avanzato, controlli continui, analisi delle vulnerabilità o verifiche periodiche delle prestazioni si concordano a parte.

16.17 **Registro delle attività e report.** Area Élite può registrare le attività eseguite, gli aggiornamenti installati, le anomalie rilevate e gli interventi fatti, con le modalità organizzative che adotta. Report periodici dettagliati, registri tecnici, documentazione di audit o rendicontazioni analitiche sono compresi solo se previsti nella fornitura. Restano fermi gli obblighi di documentazione e informazione previsti dalla legge o da queste Condizioni.

16.18 **Siti realizzati da altri fornitori.** Se Area Élite prende in gestione l'hosting o la manutenzione di siti realizzati, configurati o gestiti in precedenza da altri, le prestazioni si definiscono in base alle informazioni e alle condizioni tecniche note al momento dell'affidamento. Area Élite può chiedere una verifica preliminare dello stato del sito, dei componenti, delle licenze, delle configurazioni e delle personalizzazioni. Prendere in carico il servizio non obbliga a correggere gratuitamente difetti, incompatibilità, vulnerabilità o problemi dovuti a sviluppi precedenti, salvo obblighi assunti espressamente; gli interventi correttivi si valutano a parte.

16.19 **Funzionalità che dipendono da terzi.** Alcune funzioni del sito possono dipendere da servizi esterni, API, gateway di pagamento, piattaforme di prenotazione, servizi email, licenze e altri sistemi di terzi, le cui modifiche possono richiedere aggiornamenti, riconfigurazioni o adeguamenti (anche art. 14.2). Se questi interventi vanno oltre la manutenzione ordinaria, si valutano a parte e, se non già dovuti, si quotano con un preventivo. Restano ferme le responsabilità di Area Élite per gli obblighi assunti e per gli inadempimenti a lei imputabili.

16.20 **Programmazione e finestre di manutenzione.** Gli interventi ordinari sono programmati ogni mese e, quando serve, si fanno anche fuori programma (art. 16.8). Area Élite li organizza in base a priorità tecnica, sicurezza, compatibilità e continuità del servizio, tenendo conto delle caratteristiche del sito. Se un intervento programmato può causare interruzioni significative o limitazioni prevedibili, Area Élite lo comunica prima al Cliente, quando ragionevolmente possibile. Gli aggiornamenti urgenti di sicurezza si possono fare senza il normale preavviso, come previsto all'art. 13.7.

16.21 **Malfunzionamenti tra un intervento e l'altro.** Il Cliente segnala subito ad Area Élite malfunzionamenti, anomalie o criticità che nota usando il sito. Le segnalazioni si valutano in base al tipo di problema, alla gravità e alle prestazioni sottoscritte: avere la manutenzione ordinaria non comprende automaticamente ogni diagnosi, riparazione o ripristino. Se l'anomalia dipende da una manutenzione eseguita da Area Élite o da altri suoi inadempimenti, l'Agenzia interviene secondo gli obblighi contrattuali e di legge. Se servono interventi straordinari non compresi, Area Élite propone al Cliente le attività e le condizioni economiche.

16.22 **Backup prima degli aggiornamenti e ripristino.** Prima degli aggiornamenti che comportano rischi significativi per i dati o la stabilità del sito, Area Élite verifica, in base all'intervento e al servizio, che ci siano copie di sicurezza adeguate e le altre precauzioni necessarie. Backup e ripristini seguono le caratteristiche della fornitura e le condizioni tecniche (art. 3.6 e 14.9). Un backup non garantisce di per sé di poter ripristinare per intero ogni funzione o configurazione del sito. Recuperi e ricostruzioni oltre le prestazioni comprese si possono quotare a parte, salvo gli interventi dovuti per inadempimenti imputabili ad Area Élite.

16.23 **Ambienti di test e verifiche approfondite.** Quando le caratteristiche del sito o la complessità degli aggiornamenti lo consigliano, Area Élite può proporre un ambiente di test (staging) per verificare prima la compatibilità delle modifiche. Preparare, configurare e gestire ambienti di test dedicati, e fare collaudi funzionali approfonditi, rientra nella manutenzione ordinaria solo se previsto nel Modulo d'ordine; negli altri casi si valuta a parte. Restano ferme le verifiche ragionevolmente necessarie per eseguire con diligenza la manutenzione prevista.

16.24 **E-commerce e funzionalità critiche.** Gli e-commerce e le applicazioni con funzioni avanzate possono essere tecnicamente più complessi dei siti informativi. La manutenzione ordinaria comprende gli aggiornamenti e le verifiche previsti dalla fornitura. Salvo accordo scritto, non comprende test completi dei processi di acquisto, verifiche approfondite dei gateway di pagamento, simulazioni di ordini, controlli delle integrazioni con gestionali, spedizioni, fatturazione o altri servizi esterni. Se la complessità del sito richiede verifiche in più, Area Élite può proporre un piano di manutenzione dedicato, con attività, periodicità e condizioni economiche proprie. Restano ferme le verifiche ragionevolmente necessarie per eseguire correttamente gli interventi assunti e le responsabilità di legge.

16.25 **Aggiornamenti disponibili e licenze valide.** Gli aggiornamenti dei componenti dipendono dalle nuove versioni rilasciate dai produttori e, quando richiesto, da licenze valide e attive. La manutenzione ordinaria non comprende il costo di acquisto, rinnovo o sostituzione delle licenze, salvo diversa indicazione (art. 6.4 e art. 12). Se una licenza non si rinnova, il componente può perdere aggiornamenti, supporto o alcune funzioni, secondo le condizioni del produttore; riattivazione, riconfigurazione, sostituzione o ripristino si valutano a parte, se non compresi. Area Élite informa il Cliente delle criticità note che possono incidere sulla manutenzione concordata.

16.26 **Componenti personalizzati e sviluppi non standard.** Codice personalizzato, plugin sviluppati su misura, modifiche ai temi, integrazioni proprietarie o componenti non standard possono incidere sulla compatibilità e sulla possibilità di fare gli aggiornamenti ordinari. La manutenzione comprende questi componenti solo nei limiti previsti dal Modulo d'ordine. Se gli aggiornamenti richiedono modifiche al codice personalizzato,

sviluppo, adeguamento delle integrazioni o ricostruzione di funzioni, queste prestazioni possono essere classificate come manutenzione straordinaria o evolutiva e, se non comprese, si valutano a parte, fatti salvi gli obblighi già assunti da Area Élite.

16.27 **Richieste di modifica durante la manutenzione.** Gli interventi periodici di manutenzione non includono ore di lavoro per modificare contenuti, grafica, funzionalità o struttura del sito. Le richieste in più fatte dal Cliente in occasione della manutenzione mensile si valutano a parte e si classificano come tecniche, di contenuto, grafiche o evolutive; se non comprese nella fornitura, richiedono un accordo economico specifico. Una modifica fatta occasionalmente senza addebito non dà diritto a ripeterla gratis nei periodi successivi.

16.28 **Evoluzione del sito e revisione della manutenzione.** Il prezzo della manutenzione si basa sulle caratteristiche tecnologiche, sulla complessità e sui componenti software del sito al momento del preventivo. Se il sito viene ampliato in modo significativo, cambia struttura, riceve nuovi componenti o integrazioni o evolve in modo da aumentare molto la manutenzione necessaria, Area Élite può proporre una revisione del servizio e del prezzo (anche art. 15). Le nuove condizioni si comunicano prima al Cliente e si formalizzano con un preventivo aggiornato o un accordo scritto. Senza accordo restano valide le condizioni in vigore, ferma la possibilità di ridefinire o cessare il servizio secondo queste Condizioni e la legge.

ART. 17 Accessi amministrativi, interventi del Cliente e di terzi, responsabilità tecniche

17.1 **Gestione tecnica del sito.** Area Élite è responsabile delle attività tecniche di sua competenza, nei limiti dei servizi sottoscritti, degli interventi eseguiti e degli obblighi di legge. La gestione tecnica esclusiva del sito da parte di Area Élite e dei suoi tecnici autorizzati permette un controllo diretto su aggiornamenti, manutenzione, configurazioni e modifiche dei componenti. Se il Cliente decide di intervenire da solo sul sito o di dare accesso a terzi, questo può incidere sulla possibilità di garantire il controllo e la continuità delle configurazioni gestite da Area Élite.

17.2 **Accessi amministrativi e privilegi tecnici.** Sono accessi tecnici privilegiati, per esempio:

- account di WordPress o di altri CMS con ruolo di Amministratore o equivalente;
- accessi FTP o SFTP ai file del sito;
- accessi ai database e ai loro strumenti di amministrazione;
- accessi SSH, dove disponibili;
- accessi ai pannelli di controllo dell'hosting;
- accessi alla gestione di plugin, temi e configurazioni;
- ogni altro accesso che permette di modificare codice, file, database, configurazioni, autorizzazioni o componenti tecnici del sito.

Dare questi privilegi al Cliente o a terzi permette interventi che possono incidere direttamente sulla sicurezza, sulla stabilità e sul funzionamento del sito e dei servizi collegati.

17.3 **Interventi del Cliente o di terzi.** Se il Cliente o terzi da lui autorizzati intervengono da soli sul sito, Area Élite non risponde di malfunzionamenti, anomalie, incompatibilità, compromissioni o perdite di dati nella misura in

cui dipendono direttamente da quegli interventi e non da inadempimenti di Area Élite. Sono interventi di questo tipo, per esempio:

- installazione, aggiornamento, modifica o rimozione di plugin e temi;
- modifiche al codice, ai file e alle configurazioni del sito;
- modifiche alla struttura o ai contenuti dei database;
- cambi delle impostazioni del CMS;
- installazione di script o applicazioni esterne;
- modifiche a permessi e autorizzazioni degli utenti;
- alterazioni delle configurazioni di sicurezza;
- interventi via FTP, SFTP, SSH o accesso diretto al database;
- modifiche alle integrazioni con piattaforme e servizi di terzi.

17.4 **Account amministrativi e accessi dati a terzi.** Creare account amministrativi per persone esterne ad Area Élite, o dare credenziali FTP, SFTP, database o altri accessi privilegiati, permette a quelle persone di intervenire su parti essenziali del sito. Area Élite non risponde delle conseguenze tecniche e dei disservizi causati direttamente dall'uso di questi accessi da parte del Cliente o dei terzi autorizzati, compresi malfunzionamenti, configurazioni alterate, incompatibilità, compromissioni della sicurezza o perdita di funzioni. La sola esistenza di un account o di un accesso intestato a un terzo non esclude di per sé le responsabilità di Area Élite: se le anomalie dipendano da quegli interventi si valuta in base alle circostanze e agli elementi tecnici disponibili.

17.5 **Comunicazione e coordinamento.** Il Cliente avvisa prima Area Élite degli interventi tecnici che vuole fare direttamente o tramite terzi, quando possono incidere sui componenti, sulla sicurezza o sul funzionamento dei servizi gestiti dall'Agenzia (anche art. 5.3 e 14.4). Area Élite può chiedere informazioni sul tipo di intervento, sulle parti interessate e sulle conseguenze per la manutenzione in corso. Se vengono fatte modifiche non comunicate che incidono sul funzionamento del sito, Area Élite può chiedere una verifica preliminare prima di proseguire con aggiornamenti o manutenzione.

17.6 **Verifica delle anomalie e ripristino.** Se dopo interventi del Cliente o di terzi compaiono anomalie, incompatibilità o malfunzionamenti, Area Élite può proporre un'analisi tecnica per individuarne le cause e le possibili soluzioni. Analisi, correzioni, riconfigurazioni, recuperi o ripristini resi necessari da interventi non imputabili ad Area Élite, se non compresi nella fornitura, si fatturano a parte alla tariffa ordinaria di **65,00 € l'ora**, più IVA, salvo accordo scritto o preventivo specifico.

17.7 **Sicurezza degli accessi.** Se l'uso di accessi amministrativi o tecnici da parte del Cliente o di terzi crea un rischio concreto e significativo per la sicurezza del sito, dei dati o dell'infrastruttura, Area Élite può adottare misure temporanee di protezione necessarie e proporzionate: limitare o sospendere alcuni accessi, isolare i componenti compromessi o, nei casi più gravi, sospendere temporaneamente il sito. Area Élite informa subito il Cliente delle criticità e delle misure adottate (art. 13.6).

17.8 **Obblighi che restano.** L'autorizzazione data a terzi non fa cessare automaticamente gli obblighi di manutenzione, assistenza o sicurezza assunti da Area Élite. Se gli interventi di terzi rendono necessario cambiare il modo di gestire tecnicamente il sito, le Parti valutano gli adeguamenti opportuni. Restano in ogni caso ferme le responsabilità di Area Élite per le attività di sua competenza, gli eventuali inadempimenti e gli obblighi inderogabili di legge.

ART. 18 Riservatezza

Le Parti tengono riservate le informazioni dell'altra di cui vengono a conoscenza, come credenziali, dati commerciali e prezzi, anche dopo la fine del rapporto.

ART. 19 Dati personali

19.1 Per i dati personali nei siti, negli e-commerce, nei gestionali e nelle caselle email del Cliente, il Cliente è titolare del trattamento e nomina il Fornitore responsabile del trattamento con l'Allegato C.

19.2 I dati del Cliente come cliente di Area Élite sono trattati dal Fornitore come titolare, secondo l'Allegato D.

ART. 20 Servizi e infrastrutture di fornitori terzi

20.1 **Fornitori esterni.** Per erogare i servizi Area Élite può avvalersi di fornitori terzi, piattaforme tecnologiche, infrastrutture cloud, software, servizi di registrazione dei domini e altri operatori specializzati, per esempio:

- provider di hosting e infrastrutture cloud;
- registrar e gestori di nomi a dominio;
- fornitori di servizi email e PEC;
- produttori di CMS, plugin, temi e software;
- servizi di backup, sicurezza e protezione informatica;
- piattaforme di pagamento, prenotazione e integrazione;
- fornitori di DNS, CDN e certificati SSL;
- altri operatori tecnologici necessari alle prestazioni concordate.

20.2 **Autonomia dei fornitori terzi.** I servizi di terzi seguono le loro condizioni contrattuali, politiche operative, disponibilità tecnologiche e modalità di assistenza. Area Élite non controlla necessariamente in modo diretto le loro infrastrutture, i loro sistemi e le loro decisioni tecniche o commerciali; modifiche, interruzioni, limitazioni o cessazioni dei loro servizi possono incidere sui servizi forniti al Cliente.

20.3 **Interruzioni e malfunzionamenti.** Area Élite non risponde dei disservizi dovuti direttamente ed esclusivamente a fornitori terzi, nella misura in cui non derivano da sue omissioni, errori, violazioni degli obblighi o mancata adozione delle misure ragionevolmente dovute. Restano ferme le responsabilità che la legge attribuisce al Fornitore anche per i soggetti di cui si avvale. In caso di disservizi di fornitori esterni, Area Élite fa le verifiche di sua competenza e, se serve, si interfaccia con il fornitore.

20.4 **Modifiche delle condizioni dei fornitori.** I fornitori esterni possono cambiare caratteristiche tecniche, prezzi, condizioni d'uso o disponibilità dei loro servizi. Se queste variazioni incidono in modo significativo sulle prestazioni o sui costi, Area Élite informa il Cliente e può proporre soluzioni alternative o una revisione delle condizioni economiche, da concordare (art. 6.3).

20.5 **Servizi esterni cessati o non disponibili.** Se un servizio esterno viene dismesso, diventa incompatibile o non è più disponibile, Area Élite può proporre di sostituire il componente o di adottare una soluzione alternativa. Migrazioni, riconfigurazioni, sostituzioni o sviluppi che vanno oltre le prestazioni comprese si valutano a parte.

20.6 **Subfornitori e dati personali.** L'uso di terzi che trattano dati personali per conto del Cliente è regolato dalla normativa sulla protezione dei dati e dagli accordi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (Allegato C).

ART. 21 Comunicazioni contrattuali e recapiti ufficiali

21.1 **Recapiti del Fornitore.** Per le comunicazioni contrattuali e amministrative il Cliente usa questi recapiti: AREA ELITE SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA SEMPLIFICATA, sede legale in Via Pietro da Cemmo n. 12, 25055 Pisogne (BS); PEC areaelite@pec.it; email amministrativa amministrazione@areaelite.it; telefono +39 0364 208539.

21.2 **Recapiti del Cliente.** Il Cliente indica recapiti corretti e aggiornati, tra cui un'email valida e, quando disponibile o richiesto, una PEC, e comunica subito ogni variazione dei propri dati anagrafici, fiscali, societari o di contatto. L'efficacia delle comunicazioni inviate ai recapiti indicati si valuta secondo il tipo di comunicazione, il mezzo usato e la legge.

21.3 **Comunicazioni ordinarie.** Le comunicazioni sulla gestione dei servizi, le richieste di assistenza, gli aggiornamenti, le informazioni amministrative e le attività tecniche si possono fare per email ordinaria o con gli altri canali ufficiali indicati da Area Élite, compresa l'area clienti. Il telefono si può usare per comunicazioni informative o urgenti, con una conferma scritta successiva quando serve.

21.4 **Comunicazioni formali.** Disdette, recessi, contestazioni formali, diffide, risoluzioni e le altre dichiarazioni per cui serve la prova di invio e ricezione si fanno via PEC, raccomandata con ricevuta di ritorno o altro mezzo idoneo secondo la legge. Le PEC ad Area Élite vanno inviate a areaelite@pec.it.

21.5 **Autorizzazioni e richieste di modifica.** Le richieste che comportano modifiche contrattuali, variazioni economiche, attivazione di servizi aggiuntivi o autorizzazione a interventi straordinari si formalizzano per iscritto, con modalità che ne documentano il contenuto e l'accettazione. Le richieste verbali non modificano di per sé le condizioni.

21.6 **Quando le comunicazioni hanno effetto.** Le comunicazioni producono effetto secondo il mezzo usato e dal momento in cui risultano legalmente ricevute o conoscibili dal destinatario. Il solo invio non equivale all'accettazione da parte del destinatario.

ART. 22 Segnalazioni, reclami e contestazioni

22.1 **Segnalazione delle anomalie.** Il Cliente segnala subito anomalie, malfunzionamenti o disservizi, indicando per quanto possibile il servizio interessato, il problema, quando si è verificato ed eventuali messaggi di errore (art. 4.6).

22.2 **Verifica.** Area Élite valuta le segnalazioni in base alla gravità del problema, alle caratteristiche del servizio e all'assistenza prevista. Prendere in carico una segnalazione non significa riconoscere una responsabilità del Fornitore né includere gratuitamente ogni attività richiesta.

22.3 **Classificazione degli interventi.** Dopo le verifiche Area Élite può classificare l'intervento come:

- attività compresa nella fornitura;
- intervento dovuto per un inadempimento imputabile ad Area Élite;
- manutenzione tecnica straordinaria;
- intervento conseguente a modifiche del Cliente o di terzi;
- attività non compresa, con preventivo a parte.

Le attività dovute per legge o per inadempimenti imputabili ad Area Élite non sono considerate prestazioni aggiuntive a pagamento.

22.4 **Reclami e contestazioni formali.** Reclami e contestazioni sull'esecuzione delle prestazioni si inviano per iscritto, preferibilmente via PEC a areaelite@pec.it, con gli elementi utili a valutarli (anche art. 10.5). Area Élite esamina la contestazione e risponde entro un termine ragionevole, secondo la natura e la complessità della questione.

22.5 **Collaborazione del Cliente.** Il Cliente collabora alle verifiche mettendo a disposizione le informazioni, le autorizzazioni e gli accessi ragionevolmente necessari (art. 14.1). I ritardi dovuti alla mancanza di informazioni o autorizzazioni si valutano in base alla loro effettiva incidenza sulle prestazioni.

22.6 **Diritti delle Parti.** Una segnalazione o un reclamo non sospende di per sé gli obblighi delle Parti. Restano salvi i diritti, i rimedi e le eccezioni previsti dalla legge, compresa la possibilità di contestare inadempimenti.

ART. 23 Forza maggiore ed eventi straordinari

23.1 **Definizione.** Sono eventi di forza maggiore quelli straordinari, imprevedibili o inevitabili con la diligenza dovuta, non imputabili alla parte interessata, che impediscono in tutto o in parte di adempiere.

23.2 **Eventi rilevanti.** Quando ne ricorrono i presupposti di legge, possono esserlo per esempio:

- calamità naturali e fenomeni meteorologici eccezionali;
- incendi, alluvioni, terremoti o altri eventi distruttivi;
- guerre, atti terroristici e gravi disordini;
- provvedimenti delle autorità che impediscono le prestazioni;
- interruzioni generalizzate e straordinarie delle reti elettriche o di telecomunicazione;

- gravi eventi informatici esterni, imprevedibili e non evitabili con le misure di sicurezza ragionevolmente dovute;
- altre circostanze eccezionali che rendono oggettivamente impossibile adempiere.

Un attacco informatico, un guasto tecnico o un disservizio di un fornitore terzo non sono di per sé forza maggiore.

23.3 **Effetti.** Se un evento di forza maggiore impedisce temporaneamente una o più prestazioni, gli obblighi interessati si sospendono nei limiti e per il tempo in cui l'impedimento esiste davvero. La parte interessata non risponde del ritardo o dell'inadempimento nella misura in cui dipende dall'evento, fatte salve le norme inderogabili.

23.4 **Comunicazione e contenimento.** Chi invoca la forza maggiore lo comunica all'altra parte senza ritardo ingiustificato, quando ragionevolmente possibile, indicando l'evento e le conseguenze prevedibili. Le Parti adottano, ciascuna per la sua parte, le misure ragionevolmente possibili per limitarne gli effetti e ripristinare le attività.

23.5 **Impossibilità prolungata.** Se l'evento rende le prestazioni definitivamente impossibili o le impedisce a lungo in modo sostanziale, le Parti valutano se proseguire, modificare o cessare il rapporto secondo il Codice civile e queste Condizioni, fatti salvi gli obblighi di restituzione, rendicontazione o regolazione economica previsti dalla legge.

ART. 24 Clienti consumatori e diritto di recesso

24.1 **Chi è consumatore.** Il Cliente è consumatore quando è una persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale (art. 3 del Codice del Consumo, D.Lgs. 206/2005). Con i consumatori queste Condizioni si applicano nei limiti delle norme inderogabili del Codice del Consumo, che prevalgono sulle clausole contrarie.

24.2 **Diritto di recesso.** Poiché le Condizioni e il Modulo d'ordine si accettano a distanza, nell'area clienti, il consumatore può recedere senza motivo entro **14 giorni** dall'accettazione (artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo). Per farlo invia ad Area Élite, prima della scadenza, una dichiarazione esplicita via PEC a areaelite@pec.it, email a amministrazione@areaelite.it o raccomandata, per esempio: «Con la presente comunico il recesso dal servizio/dai servizi … accettati il …, nome e cognome, indirizzo, data». Si può usare il **modulo di recesso tipo dell'Allegato F** oppure il modulo online nell'area clienti, sezione Contratti: in questo caso Area Élite conferma subito la ricezione via e-mail.

24.3 **Servizi iniziati durante i 14 giorni.** Se il consumatore chiede espressamente che un servizio inizi prima della fine del periodo di recesso e poi recede, paga solo la parte di servizio già fornita fino al recesso, in proporzione al prezzo totale (art. 57, comma 3). Se il servizio è stato completamente eseguito su sua espressa richiesta e con la sua conferma di sapere che, a esecuzione completa, perde il diritto di recesso, il recesso non si può più esercitare (art. 59, lettera a): è il caso, per esempio, di un dominio già registrato o di una licenza già acquistata a suo nome.

24.4 **Rimborso.** In caso di recesso valido Area Élite rimborsa le somme dovute entro 14 giorni da quando lo riceve, con lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore, salvo accordo diverso.

24.5 **Altre tutele.** Restano salvi gli altri diritti del consumatore, compresa la garanzia legale di conformità per contenuti e servizi digitali (artt. 135-octies e seguenti del Codice del Consumo), e la regola sul foro dell'art. 30.5.

ART. 25 Accessibilità dei siti e dei servizi digitali

25.1 **Normativa.** Dal 28 giugno 2025 i siti e le applicazioni di e-commerce e alcuni altri servizi rivolti ai consumatori devono rispettare i requisiti di accessibilità dell'European Accessibility Act (Direttiva UE 2019/882, recepita con il D.Lgs. 82/2022), salvo le esenzioni previste, per esempio per le microimprese che forniscono servizi. Gli obblighi ricadono sul soggetto che offre il servizio al pubblico, cioè sul Cliente.

25.2 **Cosa fa Area Élite.** Area Élite realizza o adegua i siti ai requisiti di accessibilità (come riferimento, le linee guida WCAG 2.1 livello AA) quando questo è indicato nel preventivo accettato. Verifiche di accessibilità, adeguamento di siti esistenti, dichiarazione di accessibilità e aggiornamenti successivi sono servizi da concordare a parte.

25.3 **Cosa resta al Cliente.** Il Cliente valuta se la normativa si applica alla sua attività e cura l'accessibilità dei contenuti che inserisce o fornisce: testi alternativi delle immagini, documenti PDF, video e relativi sottotitoli, colori e testi delle pagine. Contenuti aggiunti o modificati dopo la consegna possono rendere il sito non conforme anche se lo era al momento della consegna.

ART. 26 Risultati commerciali, posizionamento e campagne

26.1 Area Élite lavora per rendere siti, e-commerce, landing page e campagne efficaci, ma **non garantisce risultati commerciali**: posizionamento sui motori di ricerca, visite, contatti, conversioni, vendite o rendimento delle campagne pubblicitarie dipendono anche da fattori che non controlla, come il mercato, la concorrenza, i prezzi e le offerte del Cliente e gli algoritmi di Google, Meta e delle altre piattaforme, che cambiano nel tempo.

26.2 Eventuali stime, obiettivi o esempi di risultati indicati in preventivi o presentazioni hanno valore indicativo e non sono impegni di risultato, salvo che un accordo scritto preveda espressamente un risultato garantito e le relative condizioni.

ART. 27 Garanzia sui lavori consegnati

27.1 Per i lavori una tantum (siti, e-commerce, landing page, gestionali, web app), Area Élite corregge gratuitamente i **difetti di funzionamento** rispetto a quanto previsto dal preventivo accettato, se il Cliente li segnala per iscritto **entro 30 giorni dal collaudo** (Scheda B.1).

27.2 La garanzia non copre: modifiche o nuove richieste rispetto al preventivo; contenuti forniti o inseriti dal Cliente; problemi dovuti a interventi del Cliente o di terzi (art. 17); aggiornamenti o cambiamenti di software,

servizi e piattaforme di terzi successivi alla consegna; uso diverso da quello previsto.

27.3 Per i clienti consumatori resta in ogni caso la garanzia legale di conformità prevista dal Codice del Consumo (art. 24.5).

ART. 28 Uso di strumenti di intelligenza artificiale

28.1 Area Élite può usare strumenti di intelligenza artificiale come supporto nel lavoro, per esempio per bozze di testi, traduzioni, elaborazione di immagini, scrittura e verifica di codice, analisi di dati. I risultati sono sempre controllati e rivisti da persone di Area Élite prima della consegna.

28.2 Il Cliente approva testi, immagini e altri contenuti prima della pubblicazione; dopo l'approvazione ne è responsabile come per gli altri contenuti (art. 5.1).

28.3 Area Élite non inserisce dati personali o informazioni riservate del Cliente in strumenti di intelligenza artificiale che li usano per addestrare i propri modelli, e sceglie strumenti con garanzie adeguate di protezione dei dati (Allegato C).

28.4 I contenuti generati con l'intelligenza artificiale possono avere una tutela del diritto d'autore limitata e, nei casi previsti dalla legge (Regolamento UE 2024/1689, AI Act), devono essere segnalati come tali: Area Élite e il Cliente concordano come farlo quando serve. Il Cliente può chiedere che per i propri materiali non si usino strumenti di intelligenza artificiale; se questo comporta più tempo di lavoro, se ne tiene conto nel preventivo.

ART. 29 Modifiche delle Condizioni e cessione

29.1 Area Élite può modificare queste Condizioni con avviso via email o PEC almeno 30 giorni prima. Entro quella data il Cliente può recedere senza costi; se non lo fa, o se conferma la presa visione nell'area clienti, le nuove Condizioni valgono dalla data indicata.

29.2 Il Cliente non può cedere il rapporto senza consenso scritto di Area Élite. In caso di cessione d'azienda o successione, chi subentra assume gli obblighi che ne derivano.

ART. 30 Legge applicabile, controversie e foro competente

30.1 **Legge applicabile.** Queste Condizioni, i preventivi, il Modulo d'ordine e gli altri accordi tra Area Élite e il Cliente sono regolati dalla legge italiana, fatti salvi i limiti delle norme inderogabili.

30.2 **Tentativo di accordo.** In caso di controversie su interpretazione, esecuzione, validità, efficacia o cessazione del rapporto, le Parti cercano prima una soluzione bonaria. Chi solleva la contestazione può inviare una comunicazione scritta con la descrizione della controversia e le proprie richieste; le Parti si confrontano per trovare una soluzione condivisa, senza perdere il diritto di rivolgersi al giudice o agli altri strumenti di tutela.

30.3 **Strumenti alternativi.** Le Parti possono ricorrere, dove applicabili, a mediazione, negoziazione assistita o altre procedure di risoluzione alternativa delle controversie, ferme le procedure obbligatorie previste dalla legge.

30.4 **Foro competente tra professionisti e imprese.** Per le controversie con Clienti che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale è competente in via esclusiva il **Foro di Brescia**, nei limiti consentiti dalla legge.

30.5 **Consumatori.** Se il Cliente è un consumatore, la competenza territoriale segue le norme inderogabili a sua tutela; in questi casi il foro esclusivo di Brescia non si applica se contrario alla legge.

30.6 **Clausole non valide.** Se una singola clausola di queste Condizioni è nulla, invalida o inefficace, le altre restano valide nei limiti consentiti dalla legge, salvo che quella clausola sia essenziale.

ALLEGATO A

MODULO D'ORDINE

Il Modulo d'ordine riporta i servizi attivati per ciascun Cliente e il prospetto di quanto è compreso nella fornitura (Incluso, Escluso, Da definire). Viene preparato da Area Élite alla data di attivazione e messo a disposizione del Cliente nella sua area clienti riservata, insieme a queste Condizioni (art. 2.2).

Ogni servizio dura un anno e si rinnova tacitamente alla sua data di attivazione (art. 8). Canoni e date di rinnovo sono indicati nei preventivi accettati e nelle fatture. I lavori una tantum (realizzazione di siti, e-commerce, gestionali, landing page, QR code) sono regolati dai preventivi accettati, che richiamano queste Condizioni.

ALLEGATO B

SCHEDE SERVIZIO

B.1 Sito web

- **Comprende:** progettazione e sviluppo secondo il preventivo accettato, adattamento a smartphone e tablet, installazione su hosting, consegna con una sessione di formazione.
- **Fasi:** bozza grafica, sviluppo, revisione del Cliente, pubblicazione. Sono comprese 2 revisioni per fase; le altre si pagano a ore.
- **Collaudo:** il sito si intende accettato se il Cliente non segnala difetti per iscritto entro 10 giorni dalla consegna, o se lo usa pubblicamente.
- **Escluso:** testi, foto e traduzioni (li fornisce il Cliente), SEO avanzata, campagne, nuove sezioni dopo il collaudo.

B.2 E-commerce

- **Comprende:** tutto il B.1, catalogo prodotti, carrello, pagamenti con i gateway scelti dal Cliente, email d'ordine.
- **Escluso:** caricamento massivo dei prodotti oltre quelli indicati nel preventivo, integrazione con gestionali di magazzino o corrieri, gestione di ordini, resi e incassi.
- Il Fornitore non conserva dati delle carte di pagamento: restano presso il gateway.

B.3 Gestionale e web app

- **Comprende:** le funzioni descritte nel preventivo o nel documento di analisi firmato, installazione, account iniziali, formazione.
- **Licenza:** d'uso, non esclusiva, per la durata del servizio (art. 11.2). Nuove funzioni solo su preventivo.
- **Dati:** il Cliente ne resta titolare; alla fine può chiedere un'esportazione in formato aperto (CSV o JSON), come previsto all'art. 9.

B.4 Landing page

- **Comprende:** una pagina con modulo di contatto, sottodominio o dominio dedicato, hosting, certificato SSL e backup per la durata del canone.
- **Escluso:** campagne pubblicitarie e la loro gestione, salvo servizio a parte.

B.5 QR code

- **Comprende:** QR code dinamico, cioè modificabile nella destinazione, e la pagina di arrivo se indicata nel Modulo d'ordine, per la durata del canone.
- **Attenzione:** se il canone non si rinnova, il QR code smette di funzionare. Il Fornitore non risponde di stampe già fatte.

B.6 Dominio

- **Comprende:** registrazione e rinnovo annuale, gestione dei DNS.
- **Intestatario:** il dominio è intestato al Cliente. Alla fine del servizio il Fornitore consegna il codice di trasferimento (art. 9).
- **Rinnovo:** il Fornitore rinnova solo i domini pagati; un dominio non pagato può scadere ed essere registrato da altri.

B.7 Email e PEC

- **Comprende:** le caselle email e PEC indicate nel Modulo d'ordine, accesso webmail e da app, filtri antispam e antivirus. Le caselle email usano il dominio del Cliente; la PEC è attivata presso un gestore accreditato AgID ed è intestata al Cliente.
- **Limiti:** spazio delle caselle, numero di caselle e limiti di invio sono quelli indicati nel Modulo d'ordine; gli invii massivi (newsletter) non sono compresi.
- **Escluso:** archiviazione oltre lo spazio della casella, conservazione a norma delle PEC, recupero di messaggi cancellati dal Cliente.

B.8 Hosting gestito

	ÉLITE STARTER	ÉLITE PREMIERE	ÉLITE ENTERPRISE
Web hosting condiviso su cloud Google Cloud, nell'UE	Sì	Sì	Sì
Certificato SSL e HTTPS	Gratuito	Gratuito o Premium	Premium
Backup automatico giornaliero (7 copie) e su richiesta	Sì	Sì	Sì
WAF, protezione anti-bot e monitoraggio	Sì	Sì	Sì
Autenticazione a due fattori	Sì	Sì	Sì
CDN globale e cache su più livelli	Sì	Sì	Sì
Ambiente di staging per gli aggiornamenti	Su richiesta	Sì	Sì
Manutenzione tecnica ordinaria (art. 16)	Non compresa	Compresa	Compresa
Rimozione malware e ripristino	A preventivo	A preventivo	Compresa

Il dettaglio delle misure è nell'Allegato E. L'hosting non comprende la manutenzione del sito (Scheda B.9). I backup servono a ripristinare il servizio, non sono un archivio del Cliente e non garantiscono in ogni caso il recupero dei dati.

B.9 Aggiornamento e manutenzione tecnica ordinaria · periodicità mensile

Il servizio comprende interventi programmati ogni mese per aggiornare i componenti software del sito (CMS, plugin, temi ed estensioni) e le relative verifiche tecniche ordinarie.

Sono inoltre previsti, quando serve, interventi aggiuntivi di manutenzione ordinaria, in particolare per aggiornamenti di sicurezza e criticità tecniche che non possono aspettare la manutenzione programmata successiva.

Sono esclusi gli interventi tecnici straordinari, lo sviluppo di nuove funzionalità e qualsiasi attività di gestione dei contenuti o grafica del sito, salvo diverso accordo scritto.

Gli interventi eseguiti sono registrati nel gestionale. Il dettaglio del servizio è all'art. 16.

B.10 Cookie Consent e registro dei consensi

- **Comprende:** banner cookie configurato sul sito, blocco preventivo dei cookie non necessari, registro dei consensi conservato per la durata del canone, aggiornamento tecnico dello strumento.
- **Del Cliente:** il testo di privacy e cookie policy, la scelta di quali cookie usare, le verifiche legali. Lo strumento aiuta il Cliente a rispettare la normativa, ma non sostituisce la sua consulenza legale.

B.11 Licenze software e funzionalità plugin

- **Comprende:** acquisto, installazione e rinnovo annuale delle licenze di software, temi e plugin a pagamento indicati nel Modulo d'ordine (per esempio costruttori di pagine, traduzioni, moduli avanzati, funzioni per l'e-commerce), con gli aggiornamenti forniti dal produttore.
- **Canone annuale:** come per i domini, la licenza si paga per l'intero anno in anticipo, non si ripartisce in più fatture e non si annulla né si rimborsa in corso d'anno: resta attiva fino alla scadenza naturale (art. 6.4).
- **Intestazione, mancato rinnovo e riattivazione:** le licenze acquistate da Area Élite sono a suo nome e valgono finché il servizio è attivo; mancato rinnovo, riattivazione e fine del rapporto sono regolati dall'art. 12.
- **Escluso:** il funzionamento di funzioni che dipendono dal produttore del software, le sue modifiche di prezzo o di condizioni e l'eventuale fine del supporto del prodotto.

ALLEGATO C

NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO (ART. 28 GDPR)

C.1 Il Cliente, titolare del trattamento, nomina il Fornitore responsabile del trattamento per i dati personali presenti nei suoi siti, e-commerce, gestionali, landing page, caselle email e registri dei consensi, limitatamente a hosting, backup, manutenzione, assistenza e sviluppo.

C.2 **Dati e interessati:** dati di contatto, dati d'ordine e di account, preferenze sui cookie dei visitatori, clienti e dipendenti del Cliente. Il Fornitore non tratta dati di pagamento con carta.

C.3 **Impegni del Fornitore:** tratta i dati solo per eseguire i servizi e secondo le istruzioni scritte del Cliente; vincola alla riservatezza chi vi accede; adotta misure di sicurezza adeguate (cifratura HTTPS, backup, firewall, accessi personali con verifica in due passaggi); aiuta il Cliente a rispondere alle richieste degli interessati; lo avvisa senza ritardo, e comunque entro 48 ore, se viene a conoscenza di una violazione dei dati.

C.4 **Sub-responsabili:** il Cliente autorizza il Fornitore a servirsi dell'operatore dell'infrastruttura cloud (art. 3) e di Google Cloud Platform, con dati conservati nell'Unione Europea. L'elenco aggiornato dei sub-responsabili è disponibile su richiesta all'indirizzo areaelite@pec.it. Il Fornitore comunica ogni cambio e il Cliente può opporsi con motivazione entro 15 giorni.

C.5 **Fine del servizio:** i dati vengono restituiti o cancellati come previsto all'art. 9; il Fornitore può conservarli solo se la legge lo impone.

C.6 **Verifiche:** il Cliente può chiedere le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto di questo allegato, con preavviso di almeno 15 giorni; verifiche sul posto sono a spese del Cliente.

ALLEGATO D

INFORMATIVA PRIVACY PER I CLIENTI DI AREA ÉLITE

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) per i clienti di Area Élite e per le persone che li rappresentano o che ci scrivono per loro conto.

D.1 **Titolare del trattamento.** Area Élite S.r.l.s., Via Pietro da Cemmo 12, 25055 Pisogne (BS), P.IVA 04110010982, legale rappresentante Dott.ssa Federica Bonetti. Contatti: PEC areaelite@pec.it, e-mail amministrazione@areaelite.it, telefono +39 0364 208539. Area Élite non ha nominato un Responsabile della protezione dei dati (DPO), perché per la sua attività non è obbligatorio.

D.2 **Quali dati trattiamo.**

- dati dell'attività: ragione sociale, sede, partita IVA, codice fiscale, codice destinatario SDI, PEC;
- dati delle persone di riferimento: nome e cognome, ruolo, e-mail, telefono;
- dati dell'area clienti: nome utente, data e ora degli accessi, presa visione di questa informativa, accettazione delle Condizioni di fornitura, scelte su logo/portfolio ed e-mail informative, messaggi inviati con Contattaci;
- dati amministrativi: preventivi, fatture, pagamenti e scadenze dei servizi.

Non chiediamo dati particolari (per esempio sulla salute) né dati di carte di pagamento.

D.3 **Perché li trattiamo e su quale base.**

FINALITÀ	BASE GIURIDICA
Preparare preventivi, fornire i servizi, gestire l'area clienti, l'assistenza e i rinnovi	Esecuzione del contratto o di misure precontrattuali (art. 6.1.b)
Fatturazione, contabilità e altri obblighi fiscali e di legge	Obbligo di legge (art. 6.1.c)
Sicurezza dell'area clienti, prevenzione degli abusi, tutela dei nostri diritti in caso di contestazioni	Legittimo interesse di Area Élite (art. 6.1.f)
E-mail informative su servizi e iniziative di Area Élite	Consenso (art. 6.1.a): scelta «E-mail informative»
Logo nell'elenco clienti e progetto nel portfolio di areaelite.it	Consenso (art. 6.1.a): scelta «Logo e portfolio sul sito»

D.4 **È obbligatorio dare i dati?** I dati delle prime tre finalità servono per fornire i servizi e fatturare: senza, non possiamo attivarli. Le due scelte sul consenso sono libere: si può rispondere NO senza alcuna conseguenza sui servizi, e cambiare idea in qualsiasi momento da «I miei dati» nell'area clienti.

D.5 **Come li trattiamo.** Con strumenti informatici e, quando serve, su carta, solo da persone autorizzate e tenute alla riservatezza. Usiamo accessi personali con verifica in due passaggi, connessioni cifrate (HTTPS), copie di sicurezza e infrastrutture che si trovano nell'Unione Europea. Non facciamo profilazione né decisioni basate

unicamente su trattamenti automatizzati.

D.6 **A chi li comunichiamo.** Solo a chi serve per le finalità indicate: commercialista e consulenti; banche e istituti di pagamento; piattaforma di fatturazione elettronica e Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate; fornitori dell'infrastruttura cloud, del gestionale e della posta elettronica; autorità pubbliche quando la legge lo richiede. I fornitori che trattano dati per nostro conto sono nominati responsabili del trattamento (art. 28 GDPR); l'elenco aggiornato è disponibile su richiesta. I dati non vengono diffusi, tranne il logo e il progetto nel portfolio se il Cliente ha detto sì.

D.7 **Dati fuori dall'Unione Europea.** I dati sono conservati nell'Unione Europea. Se un fornitore dovesse trattarli fuori dall'Unione, lo farà solo con le garanzie previste dal GDPR (decisione di adeguatezza della Commissione europea o clausole contrattuali standard).

D.8 **Per quanto tempo li conserviamo.**

- dati del rapporto e documenti fiscali: per tutta la durata del rapporto e poi per 10 anni, come previsto dalla legge (art. 2220 c.c.);
- dati per le e-mail informative e per il portfolio: fino alla revoca del consenso;
- registri degli accessi all'area clienti: per il tempo necessario alla sicurezza, di norma non oltre 12 mesi;
- preventivi non accettati: fino a 24 mesi.

D.9 **I diritti degli interessati.** Chiedere l'accesso ai dati, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, la portabilità, opporsi al trattamento basato sul legittimo interesse (artt. 15–22 GDPR) e revocare i consensi in qualsiasi momento, senza che questo tocchi quanto fatto prima (art. 7.3). Basta scrivere a areaelite@pec.it o amministrazione@areaelite.it: rispondiamo entro un mese. Si può anche presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

D.10 **Aggiornamenti.** Questa informativa può essere aggiornata, per esempio per cambi di legge o di fornitori. La versione in vigore è sempre nell'area clienti e, quando cambia, ne chiediamo di nuovo la presa visione.

ALLEGATO E

SICUREZZA, BACKUP, PRESTAZIONI E SOSTENIBILITÀ

Queste sono le misure dell'infrastruttura cloud su cui Area Élite ospita i siti (art. 3) e quelle che Area Élite attiva in più. Alcune dipendono dal piano scelto; tutte possono essere sostituite da soluzioni equivalenti o migliori, man mano che la tecnologia evolve.

Sicurezza

- **Firewall per applicazioni web (WAF) intelligente**, con regole aggiornate di continuo e protezioni immediate contro le vulnerabilità appena scoperte di WordPress e dei plugin.
- **Sistema anti-bot basato sull'intelligenza artificiale**, che blocca attacchi automatici, tentativi di indovinare le password e attacchi DDoS.
- **Monitoraggio** continuo dell'infrastruttura e del traffico.
- **Autenticazione a due fattori** per l'accesso all'amministrazione del sito, disponibile per tutti i clienti; limite ai tentativi di accesso e registro delle attività.
- **Siti separati**: ogni sito ha il proprio spazio e i propri accessi, distinti da quelli degli altri siti.
- **Certificati SSL** gratuiti o Premium, a scelta del Cliente, con connessione HTTPS cifrata.
- **Sicurezza fisica e di rete di livello enterprise** dei data center Google Cloud, per tutti i clienti.
- **Filtri antispam e antivirus** sulle caselle email.

Backup

- **Backup automatico giornaliero**, con 7 copie conservate in luoghi separati.
- **Backup su richiesta**, per esempio prima di un aggiornamento importante.
- Le copie servono a recuperare il sito e i dati dopo un attacco informatico o una cancellazione accidentale.

Prestazioni

- **Rete Google Cloud Premium e CDN globale**, per caricare le pagine più velocemente ovunque si trovino i visitatori.
- **Cache su più livelli**: NGINX Direct Delivery, cache dinamica e Memcached.
- **PHP ottimizzato** per tempi di risposta più rapidi.
- **IP dedicato** al piano cloud.
- **Assistenza infrastrutturale 24 ore su 24** dell'operatore, per i problemi dei server.
- **Ambiente di staging**: una copia del sito su cui provare aggiornamenti e modifiche prima di pubblicarli, così il sito resta online anche durante la manutenzione.

Privacy

Le infrastrutture si trovano nell'Unione Europea e sono gestite secondo il Regolamento europeo sulla protezione dei dati (GDPR).

Sostenibilità

I data center di Google Cloud che ospitano i siti compensano il 100% dell'elettricità consumata con l'acquisto di energia rinnovabile, come quella eolica e solare, con l'obiettivo di funzionare interamente con energia a zero emissioni di carbonio. Ogni sito ospitato da Area Élite è quindi più sostenibile già in partenza.

ALLEGATO F

MODULO DI RECESSO TIPO

Allegato I, parte B, del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005). Compilare e restituire questo modulo solo se si desidera recedere dal contratto. Vale solo per i Clienti consumatori (art. 24).

- **Destinatario:** Area Élite S.r.l.s., Via Pietro da Cemmo n. 12, 25055 Pisogne (BS) · PEC areaelite@pec.it · email amministrazione@areaelite.it
- Con la presente io/noi (*) notifico/notifichiamo (*) il recesso dal mio/nostro (*) contratto per la fornitura del seguente servizio (*): _____
- Accettato il (*): _____
- Nome del/dei consumatore/i: _____
- Indirizzo del/dei consumatore/i: _____
- Indirizzo e-mail del/dei consumatore/i: _____
- Telefono del/dei consumatore/i: _____
- Firma del/dei consumatore/i (solo se il presente modulo è inviato su carta): _____
- Data: _____

(*) Cancellare la dicitura inutile.

ACCETTAZIONE

ACCETTAZIONE E APPROVAZIONE DELLE CLAUSOLE

Queste Condizioni e il Modulo d'ordine si accettano nell'area clienti riservata (art. 2.3); la fornitura inizia con il pagamento della prima fattura (art. 2.4). Non è richiesta una firma su carta.

Approvazione specifica (artt. 1341–1342 c.c.). Con la seconda conferma nell'area clienti il Cliente approva specificamente: 1.5 e 1.6 (prestazioni comprese solo se indicate, limiti della manutenzione); 2.3 e 2.4 (accettazione online e con il pagamento); 3.2, 3.3, 3.6, 3.7, 3.8 e 3.10 (risorse condivise, backup, disponibilità, aggiornamenti, cambio operatore); 4.3 (obbligazione di mezzi); 5.3 (interventi del Cliente); 6.3 e 6.4 (adeguamento dei canoni; domini, licenze e plugin non frazionabili né rimborsabili); 7.1, 7.2 e 7.3 (sospensione, cancellazione, nessun rimborso); 8.1–8.5 (durata annuale, rinnovo tacito, tempi del rinnovo, disdetta, risoluzione); 9.1–9.6 (esportazione a pagamento, migrazione esclusa, limiti tecnici, tariffa oraria, cancellazione dei dati); 10.1–10.5 (limiti di responsabilità, manleva, decadenza); 11.2 (licenza dei gestionali); B.5 (QR code a canone); B.11 (licenze software e plugin); 12.1–12.7 (titolarità delle licenze, mancato rinnovo e disattivazione, riattivazione a pagamento, limiti del ripristino); 13.4–13.9 (analisi e interventi a pagamento, sospensione precauzionale, interventi urgenti di sicurezza senza preavviso, hosting senza manutenzione applicativa); 14.2–14.13 (terze parti, bonifica a pagamento, DNS modificati da terzi, assistenza senza reperibilità continua, credenziali, backup, consumi anomali, costi di terzi, interventi non compresi nell'hosting, trasferimento del sito); 15.3–15.6 (revisione del canone per l'evoluzione del sito, misure temporanee sulle risorse); 16.2–16.28 (contenuti esclusi dalla manutenzione, interventi straordinari a parte, rinvio degli aggiornamenti, verifiche limitate, limiti di aggiornabilità, interventi non autorizzati, siti di altri fornitori); 17.1–17.8 (interventi del Cliente e di terzi, accessi amministrativi, misure di sicurezza sugli accessi); 20.3–20.5 (disservizi e modifiche dei fornitori terzi); 21.4–21.6 (comunicazioni formali via PEC, richieste scritte, effetto delle comunicazioni); 22.2–22.3 (verifica e classificazione delle segnalazioni); 26 (nessuna garanzia di risultati commerciali); 27.1 e 27.2 (garanzia sui lavori limitata a 30 giorni dal collaudo); 29.1 e 29.2 (modifiche delle Condizioni, divieto di cessione); 30.4 (foro esclusivo di Brescia per professionisti e imprese).