



# Clausole e Condizioni Contrattuali relative al Servizio QBOXMAIL

rev. 08 gennaio 2018

## INDICE DEGLI ARTICOLI

1. Oggetto .....	1	23. Comportamenti e attività proibite ai clienti .....	8
2. Dati del Cliente .....	3	24. Conseguenze di comportamenti e attività proibite ai clienti ....	9
3. Condizioni che regolano l'utilizzazione dei servizi .....	3	25. Diligenza nella gestione del proprio account email .....	9
4. Corrispettivi e pagamenti .....	3	26. Attivazione del servizio QBOXMAIL .....	10
5. Descrizione generale del servizio QBOXMAIL .....	4	27. Attivazione in prova gratuita del servizio QBOXMAIL .....	10
Art. 6: Email.....	4	28. Tempi di intervento in caso di eventuali disservizi.....	10
7. Antivirus.....	4	29. Disponibilità di QBOXMAIL .....	10
8. Antispam.....	4	30. Infrastruttura Qboxmail .....	10
9. Quarantena .....	5	31. Memorizzazione e backup dei dati.....	10
10. Capacità massima account email .....	5	32. Assistenza tecnica.....	11
11. Webmail .....	5	33. Manutenzione programmata e straordinaria.....	11
12. Indirizzi email e alias .....	5	34. Prezzi, modalità e condizioni di pagamento .....	11
13. Indirizzi email e domini registrati con terze parti .....	6	35. Conclusione del contratto, durata e rinnovo .....	11
14. Piani tariffari.....	6	36. Diritto di ripensamento e recesso .....	12
15. Accesso al servizio .....	6	37. Foro competente .....	12
16. Sistema risponditore automatico .....	6	38. Clausola di riservatezza .....	12
17. Indirizzi per l'invio e la ricezione dei messaggi .....	6	39. Clausola risolutiva espressa.....	12
18. Policy del servizio .....	7	40. Patti precedenti e successivi .....	12
19. Sistema di amministrazione QBOXMAIL (PANEL) .....	7	41. Manleva .....	12
20. Migrazione e sincronizzazione degli account email .....	7	42. Rinvio.....	12
21. Rimozione dei messaggi dalle cartelle cestino .....	7	Clausole vessatorie.....	12
22. Doveri responsabilità dei clienti .....	7		

## ARTICOLI

### 1. Oggetto

Le presenti Condizioni Generali (di seguito denominato il "Contratto") sono finalizzate a regolare i rapporti tra la società **Qboxmail S.r.l.** con sede legale in Via Pollative 111/o, 59100 Prato (PO), Numero Registro Imprese di Prato 525585 e P. IVA 02338120971 (di seguito denominata "Qboxmail S.r.l."), e i Clienti nonché i loro utenti dei servizi da essa erogati. Qualunque riferimento nelle presenti Clausole e Condizioni Contrattuali ad un comma e/o articolo dovrà essere interpretato come riferimento diretto ad un comma o comma relativo alle Clausole e Condizioni Contrattuali stesse.

## DEFINIZIONI

### ACCOUNT EMAIL

Spazio logico, collegato ad un indirizzo email, assegnato al Cliente dalla Qboxmail S.r.l. dove risiedono i messaggi di posta elettronica ricevuti o inviati dagli utenti del servizio Qboxmail, il cui accesso è garantito dal proprio nome utente e password.

### ARCHIVIAZIONE POSTA ELETTRONICA

Archiviazione di una comunicazione di posta elettronica nell'account email di un Utente utilizzatore dello spazio lo-

gico allocato dalla Qboxmail S.r.l. ai propri Clienti in dipendenza dal presente contratto.

#### ARCHIVIO EMAIL

Servizio opzionale, attivabile per gli Account Email, di archiviazione di tutti i messaggi inviati e ricevuti, tramite i server di QBOXMAIL, con spazio illimitato ma storico di 10 anni.

#### BLACK LIST

Lista di indirizzi email sempre considerati come non attendibili e pericolosi.

#### WHITE LIST

Lista di indirizzi email sempre considerati attendibili e sicuri.

#### QBOXMAIL S.r.l.

La persona giuridica Qboxmail S.r.l. con sede legale in Via Pollative 111/o 59100 Prato e P.VA 02338120971.

#### CLIENTE

La parte contraente con la Qboxmail S.r.l. utilizzatore di un servizio email a lui assegnato.

#### EMAIL

Acronimo di *Electronic Mail*, ovvero di posta elettronica, è un servizio "web based" tramite il quale diversi soggetti possono inviare o ricevere messaggi scritti tramite internet.

#### EMAIL CLIENT

Software usato per ricevere, inviare, inoltrare e archiviare le email compatibile con i protocolli internet *SMTP*, *POP3*, *IMAP*.

#### GIORNO LAVORATIVO

Dal Lunedì al Venerdì, dalle 9:00 alle 18:00 UTC/GMT +1 ora, escluse le festività nazionali.

#### HELP DESK

Servizio di assistenza tecnica per QBOXMAIL erogato a mezzo di Trouble Ticketing System via web.

#### INVIO POSTA ELETTRONICA

L'invio di una comunicazione di posta elettronica dall'account email di un Utente utilizzatore dello spazio logico allocato dalla Qboxmail S.r.l. ai propri Clienti in dipendenza dal presente contratto.

#### MAIL SERVER

Sistemi informatico hardware e software deputato alla ricezione, invio ed archiviazione di servizi di posta elettronica.

#### MANAGER

Operatore, individuato dal Cliente e da questi univocamente dotato di nome utente e password che può gestire gli account email e le funzionalità a cui il cliente lo ha espressamente autorizzato conferendogli mandato.

#### MESSAGGIO EMAIL

Comunicazione di posta elettronica costituito da intestazione, contenuti ed eventuali allegati secondo gli standard internet RFC2882 e RFC822.

#### NOME UTENTE E PASSWORD

L'accesso al Servizio QBOXMAIL è consentito al Cliente mediante un codice di identificazione o "nome utente" ed una parola chiave o password (di seguito denominate "Credenziali di Accesso") scelti dallo stesso Cliente in fase di registrazione. Le credenziali di accesso non devono essere offensive, lesive della dignità altrui o contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico ed alla morale comune.

#### ORDINE

Documento trasmesso dalla Qboxmail S.r.l. al Cliente all'atto della sottoscrizione del contratto contenente il riepilogo dei servizi QBOXMAIL richiesti ai fini della loro attivazione, rinnovo o riattivazione, oltre che ai relativi importi concordati.

#### POSTMASTER

Operatore che, con propria password, può accedere alla gestione degli account email relativi ad uno specifico dominio.

#### QBOXMAIL

Servizio di web email offerto dalla società Qboxmail S.r.l ai propri clienti in dipendenza dal presente contratto.

#### QUARANTENA

L'archivio di posta elettronica denominato Quarantena contiene le email che sono state identificate come presunto spam dal sistema antispam della Qboxmail S.r.l..

#### QUOTA ACCOUNT EMAIL

Dimensione fisica dell'account email, espressa in MegaByte o nei suoi multipli.

#### RICEZIONE POSTA ELETTRONICA

La ricezione di una comunicazione di posta elettronica sull'account email di un utente utilizzatore dello spazio logico allocato dalla Qboxmail S.r.l. ai propri clienti in dipendenza dal presente contratto.

## RIVENDITORI

Tutti i Clienti che acquistano il servizio QBOXMAIL per offrirlo principalmente a soggetti terzi. La qualifica di Rivenditore, ai fini dell'accesso agli sconti ed ai servizi ad essi riservati, è soggetta all'approvazione preventiva da parte di Qboxmail S.r.l..

## SERVIZIO

Il servizio esplicitato, venduto ed erogato da Qboxmail S.r.l. ai propri clienti a mezzo del sito web di QBOXMAIL e dei Mail Server, alias e sottodomini compresi.

## UTENTE

Utilizzatore finale di uno o più account email assegnati dalla Qboxmail S.r.l. al Cliente.

## WEBMAIL

E-mail client accessibile via internet attraverso protocollo *https*.

**TUTTE LE DEFINIZIONI E CONDIZIONI PRESENTI IN QUESTO ARTICOLO PUR SE RIPORTATE AL SINGOLARE HANNO PIENA VALENZA ANCHE AL PLURALE E VICEVERSA.**

## 2. Dati del Cliente

**2.1** Ai fini della fruizione del Servizio, il Cliente è tenuto a comunicare alla Qboxmail S.r.l. i propri dati personali, aziendali e sociali in modo veritiero, corretto e completo, assumendosi la completa responsabilità per danni derivanti dall'inesattezza dei medesimi.

**2.2** Il Cliente e solo il Cliente sarà pertanto responsabile di qualsiasi danno arrecato alla Qboxmail S.r.l. e/o a terzi in dipendenza dell'inesattezza dei dati comunicati con impegno a manlevare la Qboxmail S.r.l. da qualsiasi pretesa di terzi.

**2.3** La Qboxmail S.r.l. si riserva la facoltà di non attivare, di sospendere e/o di interrompere il Servizio in qualsiasi momento qualora i dati comunicati dal Cliente risultino errati e/o incompleti.

## 3. Condizioni che regolano l'utilizzazione dei servizi

**3.1** Le presenti Condizioni Contrattuali e Termini di Servizio (di seguito denominate "CCeTS") definiscono le modalità e i termini secondo i quali Qboxmail S.r.l. fornisce al Cliente il servizio QBOXMAIL (di seguito denominato il "Servizio") consistente nella messa a disposizione di uno o più account email e/o dei servizi aggiuntivi ad essa associati ed indicati nell'apposita sezione del ordine trasmesso.

**3.2** Condizione necessaria per poter utilizzare e usufruire il servizio QBOXMAIL e/o dei servizi aggiuntivi ad essa associati ed indicati nell'apposita sezione del ordine trasmesso

è l'accettazione ed il rispetto da parte del Cliente delle presenti CCeTS.

**3.3** Le Condizioni contrattuali vigenti sono pubblicate e potranno essere in ogni momento verificate sul sito [www.qboxmail.it](http://www.qboxmail.it) nella pagina Termini di Servizio.

**3.4** I Clienti prendono altresì atto che alcuni servizi aggiuntivi, per poter essere utilizzati prevedono la preventiva presa visione e l'accettazione di specifiche regole d'uso (di seguito denominate "Regole d'Uso").

**3.5** Qboxmail S.r.l. si riserva il diritto di modificare e/o aggiornare le presenti CCeTS e le Regole d'Uso relative ai singoli servizi, mediante preavviso di almeno 30 (trenta) giorni comunicato via Email e mediante avviso sul sito [www.qboxmail.it](http://www.qboxmail.it) nella pagina Termini di Servizio. Trascorso il periodo di preavviso le nuove modifiche e/o gli aggiornamenti alle CCeTS e alle Regole d'Uso si intenderanno accettate e pienamente efficaci nei confronti dei Clienti, fatto salvo il diritto degli stessi di recedere con effetto immediato in ogni momento secondo quanto previsto al successivo articolo 36 del presente Contratto.

## 4. Corrispettivi e pagamenti

**4.1** QBOXMAIL è un servizio erogato dalla Qboxmail S.r.l. a titolo oneroso secondo le condizioni economiche proposte sul sito [www.qboxmail.it](http://www.qboxmail.it) nella pagina Prezzi.

**4.2** I Clienti sono tenuti al puntuale pagamento del corrispettivo previsto mediante uno dei metodi accettati da Qboxmail S.r.l. e compatibile con il piano scelto dal Cliente in fase di Ordine.

**4.3** Le fatture saranno inviate successivamente all'avvenuto accredito del saldo dovuto.

**4.4** In caso di mancato pagamento, totale o parziale, del corrispettivo previsto, la Qboxmail S.r.l. potrà sospendere l'erogazione del servizio QBOXMAIL. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 giorni dall'avvenuta sospensione, la Qboxmail S.r.l. avrà facoltà di risolvere le presenti CCeTS ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., fermi gli ulteriori rimedi di legge.

**4.5** La Qboxmail S.r.l. si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le condizioni economiche richiamate all'atto della sottoscrizione delle presenti CCeTS e descritte sul sito [www.qboxmail.it](http://www.qboxmail.it) nella pagina Prezzi. Tale modifica dovrà avvenire secondo i termini e le condizioni di cui al precedente art. 3, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dalle presenti CCeTS entro 30 giorni dalla variazione. Resta inteso che qualora il Cliente receda dalle presenti CCeTS prima della naturale scadenza contrattuale oppure disattivi QBOXMAIL successivamente all'addebito da parte della Qboxmail S.r.l. degli importi previsti, il Cliente non potrà richiedere il rimborso di alcuna somma. Qualora, inoltre, il Cliente non

receda dal presente Contratto entro 30 giorni dalla comunicazione delle modifiche, dette variazioni si intenderanno accettate dal Cliente stesso.

**4.6** In relazione all'acquisto di particolari servizi, anche in promozione, possono essere previsti vincoli diversi rispetto a quanto riportato nelle presenti CCeTS che saranno descritte sul sito [www.qboxmail.it](http://www.qboxmail.it) nella pagina Termini di Servizio.

## 5. Descrizione generale del servizio QBOXMAIL

**5.1** Oggetto delle presente contratto sono, nello specifico, il servizio di posta elettronica QBOXMAIL

**5.2** Il servizio email QBOXMAIL consente la trasmissione, la ricezione e/o l'archiviazione di messaggi email, tramite una connessione Internet temporanea o permanente (quest'ultima non inclusa in QBOXMAIL). Pertanto, la trasmissione e ricezione può avvenire tramite email client, acquistato e configurato autonomamente dal Cliente e comunque non fornito da QBOXMAIL.

**5.3** QBOXMAIL comprende un servizio di Webmail per la trasmissione, consultazione e/o ricezione delle email secondo la modalità "best effort" (ovvero "al meglio possibile").

**5.4** Il Cliente dichiara di accettare che il servizio web ed email, per sua stessa natura, non garantisce l'affidabilità e la certezza di ricezione offerta dagli appositi servizi PEC.

In particolare, essendo le email un servizio che fa uso delle reti internet non dispongono di alcun meccanismo in grado di garantire che i pacchetti dati vengano ricevuti nello stesso ordine in cui vengono trasmessi, né alcuna garanzia relativa in generale alla qualità di servizio. La perdita dei dati può dipendere sia dal fornitore di accesso ad internet scelto dal Cliente e dai suoi Utenti che dalla distanza degli stessi dalla centrale e dalla qualità dei cavi con cui essi sono connessi alla rete internet.

Il Cliente dichiara di sapere che una cattiva connessione internet dei suoi Utenti potrebbe provocare problemi di lentezza a causa di un eccessivo tempo di transito e di elaborazione dei dati che potrebbe comportare una perdita parziale o totale dei dati.

**5.5** È disponibile anche un sistema di amministrazione degli Account E-mail, accessibile via web, con protocollo http o https o tramite API. Per tutta la durata del servizio è data possibilità al Cliente di creare uno o più Account E-mail, nelle quantità e con le caratteristiche specificate nel proprio Ordine di acquisto.

## Art. 6: Email

**6.1** La dimensione o capienza massima delle email inviate e/o ricevute sono indicate nell'Ordine sottoscritto.

**6.2** L'invio di una email di dimensioni superiori a quanto indicato nell'Ordine genera un errore, segnalato di norma

all'Utente dal proprio email client, oppure segnalato dalla webmail come specificato sul sito [www.qboxmail.it](http://www.qboxmail.it) nella pagina Documentazione.

**6.3** La ricezione di una email di dimensioni superiori a quelle ammesse da QBOXMAIL genera un avviso di rifiuto indirizzato al Mail Server del mittente: a questi spetta l'onere di comunicare al destinatario il mancato recapito del messaggio, così come stabilito dall'RFC2822.

**6.4** La Qboxmail S.r.l. si riserva il diritto di modificare la dimensione massima delle email e dei loro allegati, anche senza notifica al Cliente.

## 7. Antivirus

**7.1** L'Account di posta elettronica QBOXMAIL include un sistema antivirus ed antiphishing, attivo sulle email ricevute per l'individuazione di quelle potenzialmente pericolose contenenti allegati o altro codice la cui esecuzione potrebbe causare danni ai sistemi dell'Utente.

**7.2** Le email identificate come sospette di contenere malware e/o tentativi di phishing sono scartate o respinte al Mail Server del mittente.

**7.3** Il Cliente dichiara di essere consapevole che gli algoritmi utilizzati possono fallire nell'identificare email pericolose oppure che possano identificare come pericolose email che invece erano desiderate. Sarà pertanto cura del Cliente e dei suoi Utenti dotarsi di ulteriori strumenti per la protezione di virus informatici in aggiunta al sistema antivirus di QBOXMAIL.

**7.4** Il sistema Antivirus/Antiphishing a protezione degli account email presenti su QBOXMAIL non è personalizzabile dall'utente mediante Whitelist e Blacklist.

## 8. Antispam

**8.1** L'Account di posta elettronica QBOXMAIL include un sistema antispam, il cui scopo è quello di limitare la ricezione delle email indesiderate.

**8.2** Il sistema antispam analizza automaticamente le email in base a:

- liste pubbliche di indirizzi IP, Domini o E-mail, segnalati come noti produttori di email indesiderate (DNSBL);
- un algoritmo statistico, i cui parametri sono aggiornati periodicamente su campioni contenenti un'ampia collezione di email;
- altre regole euristiche, basate sul formato delle email;
- altre tecniche, anche fornite da terze parti, coperte da segreto industriale.

I campioni di riferimento e gli algoritmi utilizzati sono definiti e possono essere modificati a discrezione della Qboxmail S.r.l. al fine di migliorare il servizio ed aumentarne la sicurezza. Lo stesso algoritmo e gli stessi campioni sono utilizzati per tutti i messaggi email ricevuti dai Mail Server di QBOXMAIL.

**8.3** Il Cliente dichiara di essere consapevole che per quanto sofisticati gli algoritmi utilizzati da QBOXMAIL possano respingere e/o trasferire nell'archivio denominato *Quarantena* anche email che invece erano desiderate e che, al contrario, possano non respingere e/o non trasferire in *Quarantena* messaggi indesiderati.

**8.4** Il sistema antispam funziona assegnando automaticamente un punteggio numerico ad ogni Messaggio ricevuto, modificando i campi d'intestazione del Messaggio. Qualora tale punteggio superi una determinata soglia (Soglia di Quarantena) impostata da Qboxmail S.r.l., il Sistema trasferirà le email nella cartella Spam. Qualora il punteggio superi un'ulteriore soglia (Soglia di Respingimento) anch'essa impostata da Qboxmail S.r.l., i messaggi sono respinti ed il sistema genera un avviso di rifiuto indirizzato al Mail Server del mittente del messaggio a cui spetta l'onere di comunicare al mittente il mancato recapito del messaggio.

**8.5** Il Cliente, tramite la Webmail principale e gli altri strumenti messi a disposizione da QBOXMAIL, può specificare una lista d'indirizzi email come appartenenti alla White List. I messaggi ricevuti da indirizzi email appartenenti a quest'ultima non saranno processati dall'Antispam, ma solo tramite DNSBL, regole SMTP ed Antivirus.

**8.6** Il Cliente, tramite la Webmail principale e gli altri strumenti messi a disposizione da QBOXMAIL, può specificare una lista d'indirizzi E-mail come appartenenti alla Black List. I messaggi ricevuti da indirizzi email appartenenti a quest'ultima saranno sempre respinti ed il Sistema genera un messaggio di rifiuto indirizzato al Mail Server del mittente del messaggio a cui spetta l'onere di comunicare alla persona il mancato recapito del messaggio.

**8.7** Whitelist e Blacklist basano il loro funzionamento sulla corrispondenza degli header presenti nei Messaggi ricevuti ed in particolare analizzando gli header "Return-Path" e "To".

## 9. Quarantena

**9.1** L'archivio Quarantena contiene le email identificate dal sistema antispam.

**9.2** L'accesso alla Quarantena può essere effettuato tramite Webmail o tramite email client, collegandosi alla cartella Spam via IMAP.

**9.3** Le email in Quarantena possono essere lette, cancellate o spostate nella cartella delle email in ingresso (Inbox). L'operazione di spostamento delle email dalla Quarantena in altre aree dell'Account E-mail, avviene sotto la diretta ed esclusiva responsabilità del Cliente. Tale spostamento annulla la protezione da virus o contenuti potenzialmente pericolosi e l'email in questo caso può essere letta via webmail o prelevata via email client.

**9.4** Le email in Quarantena da più di 30 (trenta) giorni solari

("Soglia Temporale Di Rimozione") sono cancellate automaticamente in modo permanente, senza notifica né possibilità di recupero.

## 10. Capacità massima account email

**10.1** All'avvicinarsi al 100% della capacità massima dell'account (di seguito denominata la "Quota") l'Utente riceverà automaticamente un avviso contenente la notifica di imminente raggiungimento della capacità massima. Spetterà all'Utente effettuare i necessari interventi per liberare spazio nell'Account E-mail per aumentarne la Quota.

**10.2** Contribuiscono al raggiungimento della Quota tutte le cartelle create dal Cliente tramite Webmail e/o il proprio email client in modalità IMAP (incluse la cartelle denominate Trash e Spam).

**10.3** QBOXMAIL garantisce al Cliente, che effettua in proprio verifiche circa il raggiungimento o meno della Quota, un sistema di monitoraggio attraverso il protocollo IMAP e gli altri strumenti messi a disposizione dal servizio QBOXMAIL. Qboxmail S.r.l. non è responsabile della mancata trasmissione o ricezione di messaggi dovuti al raggiungimento della capacità massima della e/o di messaggi di dimensione superiore alla dimensione massima consentita.

## 11. Webmail

**11.1** Il sistema Webmail rende disponibile direttamente via web le funzionalità di base di un Email Client secondo la modalità "best effort". La Webmail è disponibile all'indirizzo <http://webmail.qboxmail.com> e ha le seguenti funzionalità:

- 1 lettura di messaggi;
- 2 composizione di email, anche con allegati;
- 3 archiviazione delle email
- 4 gestione rubrica indirizzi;
- 5 modifica della password di accesso;
- 6 gestione Whitelist e Blacklist.

**11.2** Il traffico dati via Web tra Utilizzatore e Mailserver QBOXMAIL può essere cifrato con protocollo SSL.

**11.3** Qboxmail S.r.l. si riserva il diritto di modificare la Webmail nelle funzioni e nella denominazione in qualsiasi momento, avendo però cura di comunicarlo preventivamente al Cliente.

## 12. Indirizzi email e alias

Ad ogni Account E-mail è associato un indirizzo E-mail nella forma identificativo@nome-dominio.tld, secondo le regole internazionalmente valide per la definizione d'indirizzi email. L'identificativo di accesso ai servizi E-mail coincide sempre con l'indirizzo email creato dal Cliente. Il nome-dominio.tld può essere scelto dal Cliente tra i domini di sua proprietà o di cui possa dimostrare di averne la gestione.

### 13. Indirizzi email e domini registrati con terze parti

**13.1** Il servizio prevede la possibilità di utilizzare indirizzi E-mail anche in presenza di nomi a dominio (nome-dominio.tld) registrato presso altri fornitori a condizione che tutti gli Account E-mail associati al nome-dominio.tld in questione siano gestite da QBOXMAIL. In questo caso il fornitore terzo dovrà configurare il proprio DNS (Domain Name Server) affinché il Mail Server di riferimento sia quello di QBOXMAIL.

**13.2** È responsabilità del Cliente portare a compimento tutte le operazioni necessarie affinché il fornitore terzo configuri e mantenga nel tempo le funzionalità necessarie al buon funzionamento del servizio. Il servizio non include le procedure di assistenza necessarie all'attivazione e al buon funzionamento di questa opzione.

**13.3** Il Cliente è obbligato, in maniera tempestiva, a rimuovere da QBOXMAIL i domini per i quali i record MX non puntano più al servizio QBOXMAIL (ovvero le email non sono più gestite da QBOXMAIL) o quando dopo 7 giorni dal loro inserimento in QBOXMAIL i record MX non sono stati ancora puntati correttamente al servizio QBOXMAIL. Qboxmail S.r.l. si riserva di provvedere in autonomia, in maniera automatica e senza preavviso, alla rimozione dei domini (e quindi alla cancellazione delle caselle email e di tutto il loro contenuto in maniera definitiva) i cui record MX non puntano da più di 30 giorni ai sistemi di QBOXMAIL.

**13.4** I record MX si intendono puntati al servizio QBOXMAIL quando la loro configurazione è esattamente quella richiesta ed indicata nella documentazione ufficiale di QBOXMAIL. Ogni impostazione messa in atto dal cliente e differente da quella indicata sulla documentazione è considerata come un "non puntamento" dei record MX al servizio QBOXMAIL.

### 14. Piani tariffari

**14.1** I piani tariffari applicati sono riportati sul sito [www.qboxmail.it](http://www.qboxmail.it) nella pagina Prezzi ed all'atto della sottoscrizione dell'Ordine, salvo diversa disposizione concordata e sottoscritta da entrambe le parti.

**14.2** Ai Rivenditori è riservato uno sconto sul piano tariffario basato sul reale numero di account email attivi sulla piattaforma QBOXMAIL. Al Rivenditore è comunicato il numero minimo di account email necessari per mantenere lo sconto a lui assegnato.

**14.3** Nel caso in cui nel mese solare corrente il numero di account email attivi scenda sotto la soglia minima richiesta, per mantenere in vigore lo sconto assegnato, il mese solare successivo verrà applicato un nuovo sconto basato sull'effettivo numero di caselle email attive.

**14.4** Non si applicano adeguamenti o rimborsi per i pagamenti ricevuti prima dell'approvazione dello sconto sul pia-

no tariffario riservato ai Rivenditori.

### 15. Accesso al servizio

**15.1** Per l'accesso agli Account E-mail assegnate al Cliente via Webmail o via E-mail Client o per l'accesso al Sistema Amministrazione (descritto successivamente), è fornita al Cliente una coppia di identificativi: Userid e Password che sono assegnate da Qboxmail S.r.l. all'attivazione.

**15.2** Il Cliente può modificare la Password assegnata via Webmail o Sistema di Amministrazione e dovrà farlo, in particolare, al primo utilizzo del servizio QBOXMAIL per garantire la sicurezza e la riservatezza dell'accesso.

**15.3** Qualora il Cliente dimentichi la password d'accesso, richiederà a Qboxmail S.r.l. la fornitura di una nuova password secondo quanto descritto nel sito web di QBOXMAIL.

**15.4** È sotto la responsabilità esclusiva del Cliente la scrupolosa conservazione, in maniera sicura, degli identificativi ricevuti affinché sia escluso l'accesso di terzi non autorizzati al contenuto degli Account E-mail assegnati; Qboxmail S.r.l., pertanto, è manlevata da qualsiasi responsabilità derivante dalla perdita, furto o dalla comunicazione a terzi degli identificativi.

**15.5** Il Cliente si impegna, inoltre, a gestire in autonomia eventuali autorizzazioni per la richiesta di modifica della password.

### 16. Sistema risponditore automatico

Tramite il Sistema di Amministrazione, l'Utente può attivare e disattivare il Sistema Risponditore Automatico. Il Sistema consente di generare automaticamente uno e un solo Messaggio di risposta al mittente di tipo testuale con contenuto personalizzabile.

### 17. Indirizzi per l'invio e la ricezione dei messaggi

Per trasmettere e ricevere email, il Cliente dovrà inserire autonomamente gli indirizzi del server dedicato alla ricezione della posta (server POP3 o IMAP) e all'invio della posta (server SMTP), comunicati da Qboxmail S.r.l. o pubblicati sul sito [www.qboxmail.it](http://www.qboxmail.it) nella pagina Documentazione. Qboxmail S.r.l. si impegna a non modificare gli indirizzi Fully Qualified Domain Name (FQDN) dei server di ricezione e d'invio delle email a meno di interventi straordinari sulla propria infrastruttura: in quest'ultimo caso, la modifica sarà comunicata al Cliente con 30 (trenta) giorni solari di anticipo. In caso di modifica degli indirizzi FQDN dei server, il Cliente si impegna, entro 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento della notifica, ad eseguire gli aggiornamenti necessari per il corretto funzionamento dei servizi erogati da QBOXMAIL. Qboxmail S.r.l. si riserva il diritto di modificare, anche senza notifica al Cliente, gli indirizzi IP associati ai nomi di dominio in base alle proprie esigenze.

## 18. Policy del servizio

Le condizioni di utilizzo del servizio di Qboxmail S.r.l. (Policy del Servizio) per i servizi offerti da Qboxmail S.r.l. sono redatte per proteggere Qboxmail S.r.l., i propri clienti e la comunità internet in generale, da attività irresponsabili o, in alcuni casi, illegali.

**18.1** È possibile inviare email sia da Webmail sia da un server SMTP autenticato, notificato direttamente da QBOXMAIL oppure pubblicato sul proprio sito web. Per l'invio delle email è necessaria l'autenticazione a mezzo di userid e password. Il numero di email inviabile attraverso Webmail o SMTP è limitato e sottoposto ad eventuale scansione antispam/antivirus, per prevenire abusi del servizio e mantenerne un adeguato livello di efficienza per tutti gli utilizzatori, e corrisponde alle indicazioni pubblicate sul sito di QBOXMAIL.

**18.2** La Qboxmail S.r.l. si riserva di modificare i suddetti parametri in qualsiasi momento, con notifica al Cliente almeno 24 ore prima dell'entrata in vigore dei nuovi limiti di utilizzo.

**18.3** L'invio di email attraverso Webmail o server SMTP autenticato è consentito solo se il dominio del mittente (campo "From" della email), è lo stesso della userid utilizzata per l'autenticazione o un altro dominio appartenente al Cliente già attivo su QBOXMAIL.

**18.4** Qualora il Cliente e/o i suoi Utenti effettuino un utilizzo di QBOXMAIL che possa precludere il suo buon funzionamento (eventualmente anche per gli altri clienti) e/o che causi rimostranze da parte di terzi, Qboxmail S.r.l. si riserva di sospendere o limitare la fruizione dei servizi email, senza alcuna previsione di risarcimento a beneficio del Cliente.

**18.5** Gli Email Alias e Domini Alias non sono soggetti né a costo né a limiti. Tuttavia non è consentito l'utilizzo dei servizi di QBOXMAIL, in forma prevalente o ai soli fini, come servizio di solo inoltra di messaggi email.

**18.6** Ogni altro uso del servizio, ritenuto da Qboxmail S.r.l., non corretto o non lecito comporterà, anche senza preavviso, il blocco immediato dell'account del Cliente e del servizio.

Qboxmail S.r.l. si riserva il diritto di modificare le Policy del Servizio ogni momento, dandone comunicazione mediante avviso sul sito [www.qboxmail.it](http://www.qboxmail.it) nella pagina Termini di Servizio.

## 19. Sistema di amministrazione QBOXMAIL (PANEL)

**19.1** Per gli Account E-mail associati a domini in uso esclusivo al Cliente per la durata contrattuale del servizio, è disponibile il sistema amministrazione (di seguito denominato "Panel"), che consente al Cliente in piena autonomia e sotto la sua diretta ed esclusiva responsabilità (e/o a operatori da

lui delegati), di effettuare le operazioni base di amministrazione via web.

**19.2** Qboxmail S.r.l. si riserva il diritto di modificare l'interfaccia del Panel, senza necessità di avviso al Cliente. In caso di esercizio del suddetto diritto, si segnala che Qboxmail S.r.l. non è responsabile della mancata o non corretta operatività di eventuali software automatici installati dal Cliente che basino il funzionamento sulle caratteristiche della interfaccia Panel.

**19.3** Il Cliente accetta di provvedere autonomamente alle operazioni rese disponibili dal Panel sostituendosi a QBOXMAIL e si assume la responsabilità derivante dalle operazioni effettuate; è sua cura attribuire come desiderato le stesse responsabilità agli operatori Utenti, Manager e Postmaster.

## 20. Migrazione e sincronizzazione degli account email

**20.1** Il servizio mette a disposizione, tramite il Sistema di Amministrazione, la possibilità per il Cliente di migrare, nel momento della creazione di un nuovo dominio, gli account email e di sincronizzare i messaggi email presenti sul vecchio server con gli account email creati in QBOXMAIL.

**20.2** La migrazione degli account email viene eseguita a partire da un file in formato CSV definito da Qboxmail S.r.l. e preparato dal cliente; al termine della migrazione sarà responsabilità del Cliente verificarne l'esito ed eventualmente correggere manualmente eventuali lacune.

**20.3** La sincronizzazione può essere utilizzata solo se gli account email, ancora attivi sul vecchio server, sono accessibili mediante protocollo IMAP. Una volta che il processo di sincronizzazione sarà terminato dovrà essere il cliente a verificarne l'esito ed eventualmente trasferire manualmente, o salvare autonomamente mediante backup, i messaggi email che non sono stati trasferiti automaticamente. Qboxmail S.r.l. non dà garanzie sull'esito della sincronizzazione in quanto il suo risultato può variare in base alle impostazioni e limitazioni del server sorgente da cui vengono prelevate le email.

## 21. Rimozione dei messaggi dalle cartelle cestino

I Mail Server di QBOXMAIL rimuovono dalle cartelle cestino (Trash), accessibili da webmail o IMAP, le email per le quali sono decorsi 30 (trenta) giorni solari dalla data di spostamento nella cartella Trash.

## 22. Doveri responsabilità dei clienti

**22.1** I Clienti che utilizzano QBOXMAIL ed i servizi ad esso collegati sono tenuti ad un comportamento costantemente improntato alla correttezza, diligenza e lealtà

**22.2** I Clienti sono gli unici responsabili per tutte le attività da loro stessi poste in essere attraverso il servizio QBOXMAIL.

**22.3** In particolare gli Utenti si impegnano, in generale, a uniformarsi, nell'utilizzo dei Servizi:

- alle presenti CCeTS;
- alle Regole d'Uso;
- alle regole di comportamento che costituiscono la Netiquette
- alle regole antispam internazionali;
- alle leggi nazionali ed internazionali vigenti;
- alle eventuali condizioni speciali inerenti alcuni specifici servizi aggiuntivi;

**22.4** I Clienti sono informati ed hanno accettato che le immagini, i video, i messaggi, i testi, le fotografie, i suoni e più in generale qualsiasi materiale o contenuto trasmesso a terzi attraverso il servizio QBOXMAIL rientra nella responsabilità esclusiva del Cliente, e più in generale dall'utente da cui tali contenuti provengono.

**22.5** Il Cliente è consapevole di essere l'unico responsabile della trasmissione e/o invio e/o diffusione e/o pubblicazione con cui si rendono accessibili tramite i Servizi i contenuti (quali a titolo esemplificativo: testi, file, opinioni, materiali fotografici, audio e video, informazioni ecc..) a terzi nonché dei comportamenti e delle interazioni con altri utenti e pertanto la Qboxmail S.r.l., non fornisce alcuna garanzia, espressa o implicita, circa la legalità, accuratezza ed affidabilità delle informazioni e dei contenuti trasmessi dagli utenti.

**22.6** Resta inteso che la Qboxmail S.r.l. inoltre non può esercitare alcun controllo preventivo sui contenuti sopra descritti, trasmessi, diffusi e/o pubblicati tramite QBOXMAIL, né sui comportamenti posti in essere dai Clienti.

**22.7** La Qboxmail S.r.l. declina pertanto qualsiasi responsabilità in relazione ai contenuti e ad ogni altro comportamento posto in essere dai Clienti che rimane dunque sotto la loro esclusiva responsabilità riconosce infatti che l'invio volontario della email costituisce una sua autonoma attività riconducibile esclusivamente alla responsabilità del medesimo.

**22.8** La Qboxmail S.r.l. comunque, a proprio insindacabile giudizio e senza alcun preavviso, si riserva il diritto di intervenire sui contenuti che costituiscano una violazione rispetto a quanto previsto nelle CCeTS e nelle Regole d'Uso o che risultino offensivi, illegali, lesivi dei diritti altrui e/o che rappresentino un danno, una violazione della privacy o della sicurezza di chiunque. In tali ultimi casi, l'utente prende atto altresì che la Qboxmail S.r.l. potrà inoltrare apposita segnalazione alle Autorità Giudiziarie competenti, fornendo su richiesta di queste ultime, le informazioni in suo possesso che consentano l'identificazione dell'utente, al fine di consentire alle suddette autorità di individuare, prevenire e reprimere attività illecite.

## 23. Comportamenti e attività proibite ai clienti

In caso di violazione di uno o più attività proibite, Qboxmail S.r.l. potrà sospendere temporaneamente o terminare definitivamente l'account del trasgressore, e/o interrompere temporaneamente o definitivamente la fornitura del servizio.

**23.1.** Trasmissione, distribuzione o mantenimento di qualsiasi tipo di materiale che violi qualsiasi Legge o regolamento in vigore. Questo include, senza limitare, materiale protetto da copyright, marchi registrati, segreti industriali o altre proprietà intellettuali utilizzate senza legittima autorizzazione, materiale pornografico, diffamatorio o che costituisce trattamento illecito o viola le leggi sul controllo delle esportazioni.

**23.2.** Invio massivo di mail non richieste (di seguito indicato come spam). La spedizione di qualsiasi forma di spam attraverso la rete di Qboxmail S.r.l. è proibita. Allo stesso modo, inviare spam attraverso reti di altri services provider pubblicizzando siti o utilizzando indirizzi email o qualsiasi altra risorsa offerta dalla rete di Qboxmail S.r.l. è proibito. Gli account o i servizi offerti da Qboxmail S.r.l. non possono essere utilizzati per raccogliere risposte a messaggi spediti da altri Internet Service Provider se questi messaggi violano questa Policy o quella dell'altro Service Provider.

**23.3.** Gestire Mailing List con iscrizione non confermata. Iscrivere indirizzi email a qualsiasi mailing list senza l'espresso e verificabile consenso del proprietario dell'indirizzo email è proibito. Tutte le mailing list gestite da clienti Qboxmail S.r.l. dovranno prevedere il meccanismo della conferma di iscrizione ("Double Opt-in" o "Confirmed Opt-in"). Il messaggio di conferma della sottoscrizione ricevuto dal titolare di ogni indirizzo email dovrà essere mantenuto in un file per tutta l'esistenza della mailing list. Acquistare liste di indirizzi email da terze parti per effettuare invii di email da qualsiasi dominio ospitato da Qboxmail S.r.l., o riconducibili a qualsiasi account di Qboxmail S.r.l. è proibito.

**23.4.** Pubblicizzare, trasmettere o altrimenti rendere disponibile qualsiasi tipo di software, programma, prodotto o servizio che viola questa Policy o la Policy di altri Internet Service Provider, incluso (ma non limitato a) istruzioni per la trasmissione di spam, flooding, mail-bombing o attacchi di denial of service.

**23.5.** Gestire un account per conto di, o in collaborazione con, o rivendendo il servizio per persone o aziende incluse nel registro delle attività di spam conosciuto (Spamhaus Register of Known Spam Operations) (ROKSO) su <https://www.spamhaus.org>.

**23.6.** Tentativi non autorizzati, da parte di un utente, di accesso a qualsiasi account o computer che non gli appartengono (e.g., "cracking").



**23.7.** Ottenere o cercare di ottenere servizi utilizzando modi per eluderne il pagamento dovuto.

**23.8** L'accesso, l'alterazione, la distruzione o il tentativo di accedere, alterare o distruggere le informazioni dei clienti di Qboxmail S.r.l. o di qualunque utente tramite qualsiasi mezzo o dispositivo.

**23.9** Partecipare deliberatamente in attività che creino problemi o denial-of-service a altri utenti, siano essi residenti sulla rete di Qboxmail S.r.l. o su reti di altri operatori.

**23.10** Usare i servizi di Qboxmail S.r.l. interferendo con l'uso della rete di Qboxmail S.r.l. da parte degli altri clienti o degli utenti autorizzati.

**23.11** Trasmettere, distribuire, pubblicare sollecitare iniziative legate al gioco o a manifestazioni a premi che richiedono l'autorizzazione da parte dell'AAMS.

**23.12** Vendere o trasferire ad altri, a qualsiasi titolo, il proprio profilo Cliente.

**23.13** Utilizzare gli Account Email tradizionali come archivio di dati o messaggi anche ai fini di elaborazione dati. Gli Account Email forniti dal servizio QBOXMAIL devono essere utilizzati dagli Utenti ai soli fini dello scambio e delle consultazione delle email inviate e ricevute. L'utente a cui è assegnata la casella email deve consultarla periodicamente. Non è consentito utilizzare la Quota di ciascun Account Email per l'archivio di dati. Tutti gli Account Email che ricevono solo messaggi email e non vengono consultate periodicamente vengono considerati come "Archivio". In questo caso Qboxmail chiederà al Cliente di provvedere all'acquisto del servizio di Archivio Email e trasferire i dati e messaggi presenti nella account email standard verso l'Archivio Email. Qboxmail S.r.l. si riserva il diritto di modificare le attività proibite in ogni momento, dandone comunicazione mediante avviso sul sito [www.qboxmail.it](http://www.qboxmail.it) nella pagina Termini di Servizio.

## 24. Conseguenze di comportamenti e attività proibite ai clienti

I Clienti sottoscrivendo il presente contratto dichiarano di essere informati sin da ora che:

- nel caso in cui la Qboxmail S.r.l. venga a conoscenza di diffide, rivendicazioni, pretese e/o domande di terzi, ecc.) di una violazione da parte dei Clienti delle disposizioni e garanzie descritte al precedente art. 23 oppure di un utilizzo dei Servizi in difformità da quanto previsto nelle presenti CCeTS;

oppure

- qualora la Qboxmail S.r.l. venga a conoscenza, in qualsiasi modo di contenuti che, a proprio insindacabile giudizio, possano essere causa di danni a terzi o a sé;

oppure

- in caso di richiesta da parte di Autorità competenti;

La Qboxmail S.r.l. potrà, a propria discrezione e senza preavviso, fatto salvo ogni altro rimedio previsto dalla legge, ivi incluso il diritto di risolvere le presenti CCeTS ed il risarcimento dei danni subiti, assumere ogni iniziativa ritenuta opportuna e/o necessaria, ivi compreso:

- sospendere e/o eliminare tutti i materiali, le informazioni, le trasmissioni o i contenuti illeciti, inopportuni o contrari alle CCeTS e/o alle Regole d'Uso;
- sospendere e/o cessare in qualsiasi momento la fornitura dei Servizi al Cliente che abbia posto in essere i comportamenti in violazione;
- chiudere le caselle mail del Cliente in caso in cui sia accertata un'attività di spamming;
- impedire o porre fine alle violazioni secondo le modalità eventualmente impartite dalle Autorità competenti.

Il Cliente prende atto altresì che, nel caso in cui la Qboxmail S.r.l. dovesse venire a conoscenza di presunte attività illecite effettuate dal Cliente stesso o da un suo Utente, potrà inoltrare apposita segnalazione alle Autorità Giudiziarie competenti, fornendo, su richiesta di queste ultime, le informazioni in suo possesso che consentano l'identificazione del Cliente, al fine di consentire alle suddette Autorità di individuare, prevenire e reprimere eventuali attività illecite. Ogni cliente di Qboxmail S.r.l. è responsabile per le attività degli Utenti del proprio sistema e, accettando servizi da Qboxmail S.r.l., garantisce che i suoi Utenti, rappresentanti o utenti finali si attengano a questa policy. Reclami su clienti, rappresentati o utenti finali di un Cliente di Qboxmail S.r.l. dovranno essere inviati all'indirizzo di abuse di Qboxmail S.r.l. per le azioni del caso. Se si dovessero verificare delle violazioni delle Policy, Qboxmail S.r.l. si riserva il diritto di terminare il servizio, o porre in atto altre azioni ritenute appropriate al fine di terminare l'attività che viola la presente Policy senza darne preavviso.

## 25. Diligenza nella gestione del proprio account email

**25.1** I Clienti ed i loro Utenti Gli Utenti s'impegnano a conservare con la dovuta diligenza e mantenere segreto i dati di accesso al proprio Account (che comprende User ID, Password ed API Token) nonché i propri dati personali, di pagamento e fiscali in modo da impedire che terzi possano utilizzare il proprio Account per accedere ed utilizzare QBOXMAIL o acquistare servizi accessori.

**25.2** In particolare, il Cliente ed i suoi Utenti si impegnano a:

- conservare con la massima diligenza e riservatezza le credenziali, mantenendo segreta la Password, e non consentirne l'utilizzo a terzi non autorizzati;
- sporgere immediatamente denuncia alle Autorità Giu-

diziarie competenti, in caso di smarrimento o sottrazione delle credenziali, e richiederne l'immediata disabilitazione, anche nel caso in cui si ritenga solo possibile che le stesse siano venute abusivamente a conoscenza di terzi;

- esonerare la Qboxmail S.r.l. in ipotesi di utilizzo improprio delle credenziali, assumendo a tale fine ogni responsabilità anche nei confronti dei terzi in relazione ai danni che ne dovessero a qualsiasi titolo derivare, ed assumendo a proprio carico ogni onere o costo, ivi comprese le spese legali;
- in caso di smarrimento o disabilitazione delle credenziali, procedere alla generazione della nuova password tramite la apposita funzionalità disponibile dal servizio QBOXMAIL

**25.3** Il Cliente è informato del fatto che risponderà e sarà ritenuto pienamente responsabile del comportamento, dei contenuti immessi nella rete o diffusi, ed in generale delle attività tutte poste in essere da detti soggetti terzi tramite i Servizi, che saranno pertanto a lui attribuibili in virtù delle caselle di posta elettronica a lui attribuite.

## 26. Attivazione del servizio QBOXMAIL

Il servizio QBOXMAIL sarà attivato entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento del pagamento a saldo di quanto indicato nell'Ordine. Sono esclusi dal computo dei tempi di attivazione, il tempo necessario per la registrazione e/o il trasferimento di domini, entrambi dipendenti dalle autorità competenti e/o dalle procedure di trasferimento/configurazione. Qboxmail S.r.l. comunicherà al Cliente la data di inizio del servizio QBOXMAIL. Qboxmail S.r.l. non procederà all'attivazione in caso di informazioni mancanti o con errori; in quest'ultimo caso, Qboxmail S.r.l. potrà contattare il Cliente per il recupero e/o correzione delle informazioni mancanti/viziate da errore.

## 27. Attivazione in prova gratuita del servizio QBOXMAIL

Fatto salvo diverso accordo, la Qboxmail S.r.l. può offrire fino a 30 (trenta) giorni di uso gratuito del servizio QBOXMAIL ai nuovi Clienti riservandosi il diritto unilaterale ed esclusivo di sospendere anticipatamente il periodo di uso gratuito anche senza preavviso. Tale periodo di prova è da intendersi come finalizzato unicamente alla prova delle funzionalità e non all'utilizzo in ambienti di produzione, ed esclude la possibilità che uno stesso Cliente attivi più di due accessi di prova contemporaneamente o in successione.

Nessun costo sarà dovuto per usufruire del periodo di prova gratuita. Tutti gli Account E-mail o altre informazioni ad esse collegate verranno cancellata automaticamente dopo 7 (sette) giorni decorrenti dal termine del periodo di prova.

## 28. Tempi di intervento in caso di eventuali disservizi

I sistemi e le apparecchiature eroganti il servizio QBOXMAIL sono monitorate costantemente 24 ore su 24 (ventiquattro) per 365 (trecentosessantacinque) giorni l'anno. La Qboxmail garantisce un tempo d'intervento in caso di guasto alle apparecchiature entro 2 ore dalla una diagnosi che attribuisca la responsabilità dell'eventuale disservizio ai Mail Server di QBOXMAIL.

## 29. Disponibilità di QBOXMAIL

Il Service Level Agreement (di seguito denominato "SLA") di QBOXMAIL è del 99,9% calcolato su base annua; Sono escluse dal calcolo del suddetto livello di servizio le finestre di manutenzione programmata e/o straordinaria. I servizi coperti da SLA sono POP3, IMAP4, SMTP autenticato, MX Server, Webmail con funzionalità di base.

La SLA non si applica ai contratti stipulati da meno di un anno solare. In caso di mancato rispetto dello SLA, QBOXMAIL, previa specifica richiesta da parte del Cliente e verifiche da parte di Qboxmail sulla natura del disservizio (ritenuto tale solo se riscontrato anche dal sistema di monitoraggio di QBOXMAIL), si impegna a versare al Cliente una penale pari al 5% del canone per ogni ora di disservizio, fino al massimo del 100% del canone corrisposto dal Cliente nell'ultima fattura pagata.

Tutte le richieste, pena la non accettazione, dovranno essere inviate dal Cliente a QBOXMAIL entro 8 (otto) giorni dalla rilevazione dell'eventuale disservizio; Qboxmail S.r.l. fornirà riscontro entro 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

## 30. Infrastruttura Qboxmail

La Qboxmail S.r.l. ospita le proprie apparecchiature e software funzionali all'erogazione del servizio QBOXMAIL all'interno dell'Unione Europea. La struttura della Qboxmail S.r.l. è dotata di strumenti e procedure per garantire la sicurezza fisica e logica dei dati (quali, a mero titolo esemplificativo, impianti antincendio, condizionamento, UPS, alimentazione elettrica supportata da motore Diesel d'emergenza, sorveglianza). L'accesso ai dati è consentito solo a personale di Qboxmail S.r.l. o da essa preventivamente autorizzato.

## 31. Memorizzazione e backup dei dati

Le email, i dati degli Utenti e i log dei servizi forniti da QBOXMAIL non sono memorizzati su apparecchiature site al di fuori della Unione Europea. Il backup delle email inviate e ricevute è a cura del Cliente e dei suoi Utenti.

In particolare, malgrado la Qboxmail S.r.l. faccia di tutto affinché QBOXMAIL sia offerto senza interruzioni, con

puntualità, in modo sicuro o esente da errori, il Cliente dichiara di essere informato sulla possibilità che comunque si possano verificano problemi che non consentano l'accesso continuo, ininterrotto e stabile alla rete e che pertanto impediscano anche la fruizione dei servizi QBOXMAIL ovvero determinino la corruzione o la perdita di dati in esso contenuti. Per questa ragione il Cliente dichiara di essere consapevole che spetterà a lui l'onere di eseguire periodicamente il backup dei dati e ad implementare le opportune politiche di salvaguardia dei propri dati e contenuti non definendo la casella email di QBOXMAIL quale "single point of failure".

Il Cliente è quindi informato ed accetta che la Qboxmail S.r.l. fornisce il proprio servizio QBOXMAIL "as it is" cioè "così come sono" ovvero con possibili difetti.

Il Cliente dichiara di conoscere ed accettare che i sistemi informatici e di telecomunicazione non siano a tolleranza d'errore e che si possono verificare tempi di inattività e che nessuno, men che mai la Qboxmail S.r.l., può garantire che tali servizi siano ininterrotti, puntuali, sicuri, o esenti da errori.

## 32. Assistenza tecnica

Il servizio di assistenza tecnica avviene con modalità "web based" utilizzando le finestre di disponibilità dell'Help Desk con le modalità indicate sul sito web di QBOXMAIL.

Il servizio di assistenza tecnica è pensato per la risoluzione di problemi che impediscono l'accesso a QBOXMAIL, mentre sono escluse l'assistenza, la formazione per la configurazione e l'utilizzo di email client del Cliente o dell'Utente nonché il loro hardware, software.

Tutte le operazioni disponibili via Webmail o da pannello di amministrazione sono esclusivamente a cura del Cliente.

La Qboxmail S.r.l. si impegna a fornire assistenza tecnica per i servizi QBOXMAIL solo ai 2 (due) referenti indicati dal Cliente e da lui delegati a rappresentarlo per tutte le richieste di assistenza tecnica che sarà erogato a mezzo di un sistema elettronico di gestione dei guasti (Trouble Ticketing System). Eventuali criticità, generate dal Cliente o dai suoi Utenti, risolvibili solo a mezzo del supporto tecnico di Qboxmail S.r.l., comporteranno la fatturazione di € 50,00/ora+IVA. Resterà comunque a carico del Cliente l'assistenza tecnica dei propri Utenti.

## 33. Manutenzione programmata e straordinaria

**33.1** La manutenzione programmata dei server e della rete è notificata ai Clienti con almeno 48 ore di anticipo rispetto all'intervento, tramite avviso sul sito QBOXMAIL e via email all'indirizzo comunicato in fase di registrazione.

**33.2** Qboxmail S.r.l. informerà tempestivamente il Cliente di

eventuali interventi di manutenzione urgenti e non differibili funzionali alla risoluzione di eventuali criticità che possono degradare le prestazioni di QBOXMAIL.

## 34. Prezzi, modalità e condizioni di pagamento

**34.1** Il prezzo relativo alla fornitura del servizio QBOXMAIL è indicato sul sito [www.qboxmail.it](http://www.qboxmail.it) nella pagina Prezzi e nell'Ordine.

**34.2** Il pagamento dovranno avvenire mediante uno dei metodi accettati da Qboxmail S.r.l.. I pagamenti avverranno con la formula del pagamento anticipato oppure mediante addebito automatico con SEPA Direct Debit, su Carta di Credito, PayPal o altro gateway utilizzato da Qboxmail S.r.l..

**34.3** Qboxmail S.r.l. si riserva la facoltà di modificare i prezzi dei servizi comunicando i nuovi prezzi via email con un preavviso di almeno 30 (trenta) dalla scadenza naturale del contratto. I nuovi prezzi saranno applicati dalla data di rinnovo del contratto per tutta la sua durata. Il Cliente può rifiutare l'applicazione delle nuove tariffe, manifestando l'intenzione di non rinnovare il contratto entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di modifica prezzi.

**34.4** In qualsiasi momento il cliente può acquistare dei servizi accessori resi disponibili da Qboxmail S.r.l. per il servizio QBOXMAIL che saranno attivi dalla ricezione del relativo pagamento a saldo.

## 35. Conclusione del contratto, durata e rinnovo

**35.1** Il Contratto si intende concluso nel momento della sottoscrizione dell'Ordine.

**35.2** Tutti i contratti hanno durata di un mese solare (eccetto gli ordini che prevedono il pagamento annuale dove la durata sarà annuale) e sarà tacitamente rinnovato di mese in mese (o di anno in anno per gli ordini che prevedono il pagamento annuale) a meno che una parte non comunichi all'altra entro 30 giorni dalla scadenza del contratto il desiderio di recedere dal contratto.

**35.3** Trascorsi 7 (sette) giorni dal mancato pagamento dei servizi la Qboxmail S.r.l. riterrà il contratto comunque concluso per mancato rinnovo e sospenderà ogni servizio senza ulteriore comunicazione al Cliente e dopo ulteriori giorni 7 (sette) provvederà a cancellare tutti i relativi dati.

**35.3** Il Cliente è informato dell'impossibilità di cedere il presente contratto a terzi, a titolo gratuito o oneroso, temporaneamente o definitivamente, senza il consenso scritto della Qboxmail S.r.l.. Al contrario la Qboxmail S.r.l. potrà cedere in qualsiasi momento il presente contratto a terzi, anche senza consenso scritto del Cliente e dei suoi Utenti.

### 36. Diritto di ripensamento e recesso

Il Cliente, in qualsiasi momento, può recedere dal contratto comunicando la sua intenzione, via email agli indirizzi presenti sul sito web di QBOXMAIL, con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso. Il Cliente che disattivi il servizio successivamente all'addebito da parte della Qboxmail S.r.l. degli importi previsti per il servizio stesso e che quindi non abbia fruito totalmente del servizio, non potrà richiedere il rimborso alla Qboxmail S.r.l. della somma, salvo i casi per i quali si applica il diritto di recesso.

Il solo Cliente Consumatore, individuato come tale ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo (DLgs 602/05) secondo quanto disposto dall'art. 45 del DLgs 206/05, può esercitare il diritto di ripensamento e recesso entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dall'attivazione del servizio acquistato mediante lettera raccomandata A/R inviata a: Qboxmail S.r.l., Via Pollative 111/o 59100 Prato.

### 37. Foro competente

Le Parti si impegnano a risolvere in buona fede qualsiasi controversia dovesse nascere dall'esecuzione, risoluzione e/o interpretazione del presente Contratto. Qualora ciò non si rendesse possibile le Parti indicano quale Foro competente ed esclusivo per la risoluzione delle controversie in ogni modo connesse al presente ACCORDO il Foro di Prato, con rinuncia espressa al foro naturale eventualmente previsto dalla legge.

Nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore, il Foro competente sarà quello del luogo di residenza o del domicilio elettivo del consumatore così come definito ai sensi dell'art. 1469bis del Codice Civile.

In ogni caso per tutte le controversie che dovessero insorgere nell'interpretazione e nell'esecuzione del presente Contratto sarà applicabile esclusivamente la Legge italiana.

### 38. Clausola di riservatezza

Fatta eccezione per quanto diversamente imposto dalla legge, il presente Contratto, come pure tutte le informazioni ed i documenti relativi di cui le Parti dovessero venire a conoscenza in occasione e/o in connessione con l'esecuzione del Contratto medesimo, sono considerati strettamente confidenziali. Il Cliente si impegna, pertanto, anche nell'ambito dei propri eventuali assistenti e/o collaboratori, a non divulgarne o farne divulgare il contenuto a terzi senza la previa autorizzazione scritta della Qboxmail, rimanendo responsabile per qualsiasi danno provocato dal mancato rispetto del suddetto obbligo.

Le Parti, nonché tutti i loro dipendenti e/o collaboratori, che, nell'esecuzione del presente Contratto dovessero venire a conoscenza di dati personali, si impegnano a trattarli,

secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia di privacy, come regolata dal D. Lg 196/03 e dell'Art 43 del presente Contratto.

Le Parti si danno atto che le rispettive informazioni (generalità, indirizzo, numero di telefono, codice fiscale, partita IVA, ecc.) saranno inserite ed elaborate nelle proprie banche dati al fine di gestire le reciproche relazioni contrattuali e di soddisfare gli obblighi legali e fiscali.

### 39. Clausola risolutiva espressa

La Qboxmail S.r.l. ha la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile, dandone comunicazione scritta inviata al Cliente con un preavviso di 7 giorni, in caso di inadempimento anche di uno soltanto degli obblighi contenuti nei seguenti artt: 3 (Condizioni che regolano l'utilizzazione dei servizi), 4 (Condizioni e pagamenti), 15 (Accesso al servizio), 22 (Doveri e responsabilità dei clienti), 23 (Comportamenti e attività proibite ai clienti), 25 (Diligenza nella gestione del proprio account email), 35 (conclusione del contratto), 38 (Clausola di riservatezza).

La risoluzione con effetto immediato del presente contratto determinerà la conseguente interruzione dell'erogazione dei Servizi QBOXMAIL.

### 40. Patti precedenti e successivi

Le pattuizioni contenute nel Contratto fanno cessare l'efficacia, annullano e comunque rinnovano patti e/o rapporti di qualunque genere intercorsi tra le e/o altre società del Gruppo di cui il Cliente fa parte.

### 41. Manleva

I Clienti ed i loro Utenti si impegnano a manlevare la Qboxmail S.r.l., estromettendola dagli eventuali procedimenti giudiziari, e mantenendola indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, pretesa generata da terzi, costo, spesa e/o pretesa, incluse le spese legali, derivanti da ogni comportamento posto in essere dall'Utente in violazione delle previsioni contenute nel presente Contratto e/o nelle Regole D'Uso, anche successivamente allo scioglimento e/o cessazione per qualsiasi ragione del presente Contratto.

### 42. Rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Contratto troveranno applicazione, laddove previsto le Regole D'Uso e le norme di legge vigenti.

### Clausole vessatorie

Nonostante ciascun articolo del presente contratto sia stato separatamente discusso e negoziato tra le Parti, ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli n. 1341 e n. 1342 del Codice

Civile, il Cliente, dopo averne presa attenta e specifica conoscenza e visione, approva e ed accetta espressamente le seguenti clausole: artt: 3 (Condizioni che regolano l'utilizzazione dei servizi), 4 (Condizioni e pagamenti), 15 (Accesso al servizio), 18 (Policy del servizio), 22 (Doveri e responsabilità dei clienti), 23 (Comportamenti e attività proibite ai clienti), 24 (Conseguenze di comportamenti e attività proibite

ai clienti), 25 (Diligenza nella gestione del proprio account email), 31 (Memorizzazione dei dati e backup), 35 (Conclusione del contratto, durata e rinnovo), 37 (Foro competente), 38 (Clausola di riservatezza), 39 (Clausola risolutiva espressa), 41 (Manleva).

Documento aggiornato al 08 Gennaio 2018

