

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO PER I PROFESSIONISTI (SHADOW BUSINESS SOLUTIONS)

Introduzione

Le presenti condizioni (le "Condizioni di Shadow Business Solutions" o le "Condizioni") disciplinano l'utilizzo dei beni e dei servizi della gamma Shadow Business Solutions offerti da SHADOW, società per azioni semplificata, con sede legale in 151 rue Saint Denis 75002 Parigi, iscritta al Registro del Commercio e delle Imprese di Parigi con il numero 891 586 299 (complessivamente i "Servizi"), compreso l'accesso a un computer remoto basato su abbonamento di Shadow Business Solutions, nonché la navigazione sui siti web shadow.tech e su tutti gli altri siti web di SHADOW (i "Siti"). Esse costituiscono un contratto tra SHADOW e qualsiasi cliente professionista che abbia sottoscritto un abbonamento ai Servizi (il "Cliente") (insieme, le "Parti"). L'accettazione dei presenti Termini di Shadow Business Solutions, nonché dell'Informativa sulla privacy e dei Termini sui prezzi o dell'Ordine di acquisto è una condizione per l'accesso ai Servizi.

Alcuni Servizi offerti da SHADOW possono essere soggetti a condizioni speciali che, una volta accettate dal Cliente, integreranno o modificheranno le presenti Condizioni di Shadow Business Solutions e prevarranno su di esse, relativamente ai Servizi in questione.

Definizioni

Per la comprensione e l'interpretazione dei termini contenuti nei presenti Termini di Shadow Business Solutions, siano essi utilizzati al singolare o al plurale, e a meno che il contesto non richieda diversamente o sia espressamente indicato, le Parti decidono di fare riferimento alle seguenti definizioni:

"Asset di Proprietà Intellettuale" si riferisce alle opere intellettuali protette dalle disposizioni del diritto di proprietà intellettuale francese e internazionale e in particolare i Siti e il Software.

"Applicazioni di terzi" indica software, applicazioni, siti web e servizi di terzi integrati nei Servizi o che possono essere accessibili, acquistati o sottoscritti attraverso i Servizi.

Per "Account del Cliente" si intende l'account personale del Cliente accessibile tramite un ID di accesso e una password.

"Condizioni di Shadow Business Solutions" o "Condizioni" indica il presente contratto tra il Cliente e SHADOW.

Per "data di inizio" si intende la data di messa in funzione del computer remoto Shadow®.

"Dati" indica tutti i dati trasmessi a SHADOW dal Cliente, come indicato nel paragrafo "Dati e contenuti dell'Utente".

“Software” indica tutti i software messi a disposizione del Cliente da SHADOW come parte dei Servizi.

“Periodo di sottoscrizione” è definito nel paragrafo “Shadow: sottoscrizione”.

“Servizi” indica tutti i servizi, beni o prestazioni offerti da SHADOW al Cliente e disciplinati dalle presenti Condizioni di Shadow Business Solutions.

“Terminale di terzi” è definito nel paragrafo “Shadow”.

Capacità

Il firmatario del presente documento sarà ritenuto, in virtù del mandato apparente, titolare di tutti i poteri che consentono di contrarre e quindi di vincolare il Cliente. Pertanto, la firma dei Termini di Shadow Business Solutions sarà definitiva.

Documento necessario per la sottoscrizione dei Servizi

Nell'ambito della sottoscrizione di un Servizio, SHADOW può chiedere al Cliente di fornirgli qualsiasi documento relativo all'identificazione della sua esistenza, come l'estratto K-bis, nonché la sua situazione giuridica o finanziaria.

SHADOW si riserva il diritto di rifiutare la fornitura di qualsiasi Servizio a un Cliente, in particolare se quest'ultimo è stato dichiarato in ritardo nei pagamenti o se SHADOW ritiene che presenti garanzie insufficienti.

Shadow

SHADOW offre ai suoi clienti Shadow Business Solutions un servizio di accesso remoto al computer per le aziende e gli utenti aziendali, denominato Shadow® e generalmente offerto in abbonamento, a meno che non vengano concordate condizioni speciali nell'ambito dell'abbonamento.

Questo computer funziona in modo simile a un PC tradizionale: il Cliente integra il proprio software, i propri dati e contenuti, che ritrova ogni volta che si collega alla macchina. Può associare le sue periferiche compatibili (stampante, gamepad, ecc.).

Shadow® è accessibile attraverso vari dispositivi (PC, tablet, telefoni cellulari, smart TV) (un "Terminale di terze parti") che eseguono un sistema operativo per il quale SHADOW ha sviluppato un software (collettivamente indicato come il "Software").

A livello tecnico, gli input del Cliente (pressione dei tasti, movimenti del mouse, ecc.) vengono trasmessi dal Terminale Terzo ai server informatici di SHADOW, che elaborano le informazioni ricevute e rimandano al Terminale Terzo un segnale che gli consente di visualizzare l'immagine e trasmettere il suono corrispondente sullo schermo del Cliente. Per il funzionamento di Shadow® è quindi indispensabile che il Cliente sia connesso a Internet, e tale connessione è interamente a carico del Cliente.

Shadow: abbonamento

Se non diversamente concordato nell'ambito dell'abbonamento al Servizio, la durata dell'abbonamento scelto dal Cliente avrà inizio dalla data di messa in servizio del suo computer Shadow® remoto (la "Data di inizio dell'abbonamento").

La sottoscrizione continuerà dalla Data di inizio dell'Abbonamento per un periodo di un mese, o per qualsiasi altro periodo indicato al momento della sottoscrizione (il "Periodo di sottoscrizione").

Se non diversamente specificato nel contesto della sottoscrizione del Servizio, e a meno che il Cliente abbia disdetto il proprio abbonamento almeno dieci (10) giorni prima del suo termine tramite e-mail all'indirizzo supportb2b@shadow.tech o se possibile nell'area clienti, esso si rinnova automaticamente, per un periodo identico a quello del periodo di Abbonamento in corso e alle stesse condizioni, salvo che tali condizioni siano modificate su iniziativa di SHADOW. Resta inteso che i termini di cui sopra si intendono riferiti alla ricezione della richiesta da parte di SHADOW e non all'invio della stessa.

Prezzo di abbonamento

Il prezzo dei Servizi è quello indicato al Cliente nell'ambito dell'abbonamento al Servizio o nel modulo d'ordine che riepiloga l'offerta scelta dal Cliente e il relativo prezzo (il "Modulo d'ordine"). Al momento della sottoscrizione del Servizio, al Cliente potrà essere addebitato un costo di servizio, il cui importo sarà comunicato in aggiunta a qualsiasi impegno.

Qualora SHADOW intenda modificare il prezzo dei Servizi, ne darà comunicazione al Cliente, con un ragionevole preavviso rispetto alla data di entrata in vigore della modifica del prezzo. Il Cliente sarà quindi tenuto ad acconsentire alle nuove condizioni di prezzo se intende proseguire il contratto dopo la data di entrata in vigore delle nuove condizioni. Tale consenso potrà in particolare essere espresso e comprovato mediante un pop-up presentato al Cliente al suo primo allacciamento successivo all'adozione delle nuove condizioni tariffarie da parte di SHADOW, contenente una descrizione di tali nuove condizioni. Il Cliente che non abbia acconsentito alle nuove condizioni tariffarie alla loro data di entrata in vigore, a discrezione di SHADOW, vedrà il suo contratto (i) proseguire alle condizioni precedenti, oppure (ii) risolversi automaticamente al termine del Periodo di abbonamento in corso alla data di entrata in vigore di queste nuove condizioni.

Date di pagamento

Nel caso di un abbonamento mensile, al Cliente verrà addebitato l'importo immediatamente per il primo mese e per i successivi, l'importo verrà addebitato alla scadenza del mese.

Pagamenti online

Metodo di pagamento

Il pagamento del prezzo dei Servizi avviene online, con carta di credito, con mandato di addebito diretto SEPA o con qualsiasi altro mezzo indicato sui Siti. In caso di pagamento con carta di credito, la transazione viene immediatamente addebitata sulla carta del Cliente dopo la verifica dei suoi dati, al ricevimento dell'autorizzazione di addebito da parte della società emittente della carta di credito utilizzata dal Cliente. Comunicando le informazioni relative alla propria carta di credito, il Cliente autorizza SHADOW ad addebitare sulla carta di credito l'importo corrispondente al prezzo del Servizio sottoscritto. A tal fine, il Cliente conferma di essere il titolare della carta di credito da addebitare e che il nome che compare sulla carta di credito è effettivamente il suo. Egli comunica le sedici cifre e la data di scadenza della sua carta nonché, se del caso, i numeri CVV.

È responsabilità del Cliente assicurarsi che la carta di credito su cui vengono effettuati i prelievi sia una carta valida, che le sue condizioni d'uso consentano un addebito mensile senza intervento del titolare nell'ambito dei Servizi e che il conto bancario su cui vengono effettuati gli addebiti sia sufficientemente alimentato.

Nel caso in cui un addebito diretto venga rifiutato, SHADOW informerà il Cliente il prima possibile affinché possa regolarizzare la sua situazione.

SHADOW non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile nel caso in cui il Cliente proceda al pagamento delle somme dovute con mezzi diversi da quelli ufficialmente accettati da SHADOW, fermo restando che il pagamento non sarà in tal caso assolto e dovrà essere nuovamente effettuato secondo uno dei mezzi di pagamento messi a disposizione del Cliente a tale scopo.

Sospensione dell'account

In assenza di regolarizzazione entro nove (9) giorni di calendario, l'accesso al Servizio sarà sospeso per il Cliente interessato. Trascorso tale periodo di nove (9) giorni, il ripristino del Servizio non è garantito immediatamente alla regolarizzazione e alla cancellazione dei dati entro un periodo di quindici (15) giorni dalla sospensione. Inoltre, se l'accesso del Cliente ai Servizi è stato sospeso per ritardo o mancato pagamento, indipendentemente dalla causa, il canone di abbonamento resterà dovuto a SHADOW nella sua interezza. In caso di risoluzione su iniziativa di SHADOW, a seguito di un ritardo nel pagamento (cfr. Risoluzione), l'intero canone sarà immediatamente dovuto a SHADOW, per il periodo che va fino alla scadenza del Periodo di abbonamento.

Indennità di mora

In caso di ritardo nel pagamento o di fallimento del tentativo di addebito diretto, il Cliente potrà essere tenuto a corrispondere un indennizzo fisso pari a cinque (5) euro. Nel caso in cui il ritardo superi i trenta (30) giorni di calendario, all'indennizzo forfettario si aggiungerà un'indennità di mora pari al 10%. L'indennità di mora sarà detratta a scaglioni di quindici (15) giorni fino al completo pagamento delle somme ancora dovute, ogni periodo di quindici (15) giorni iniziato

sarà dovuto nella sua interezza. Il Cliente autorizza SHADOW ad addebitare sulla carta di credito o sul conto corrente bancario l'importo corrispondente all'indennizzo per ritardato pagamento, sia in concomitanza con il pagamento del canone di abbonamento che mediante un addebito diretto separato, o a utilizzare qualsiasi altro mezzo di pagamento scelto dal Cliente per pagare i canoni di abbonamento.

Rimborso

Nell'ambito di un rimborso da parte di SHADOW al Cliente, il rimborso sarà effettuato, se possibile, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per pagare i canoni di abbonamento. Nel caso in cui il mezzo di pagamento del Cliente non sia più valido, il Cliente dovrà informare SHADOW prima di procedere al rimborso su tale mezzo di pagamento. In particolare, se il Cliente ha cambiato filiale bancaria, deve contattare la sua vecchia filiale bancaria per assicurarsi che quest'ultima abbia effettuato il bonifico sul suo nuovo conto o che abbia depositato i fondi in un conto sospeso. Il pagamento effettuato da SHADOW all'accredito della carta bancaria o del conto corrente comunicato dal Cliente libererà SHADOW dai suoi obblighi nei confronti di quest'ultimo.

Modifica del piano di sottoscrizione; sottoscrizione di opzioni

SHADOW può offrire al Cliente la possibilità di sottoscrivere una o più opzioni o di modificare il proprio piano di abbonamento tramite il suo Account Cliente.

Se non diversamente specificato da SHADOW al momento della sottoscrizione delle relative opzioni, la sottoscrizione di nuove opzioni o la modifica della formula richiesta dal Cliente avranno effetto immediato (o entro un tempo ragionevole) e saranno fatturate al Cliente su base pro rata temporis, a partire dalla data di attivazione delle opzioni o della modifica della formula per un piano superiore fino alla fine del Periodo di abbonamento in corso. Queste opzioni saranno tacitamente rinnovate allo stesso modo dell'offerta principale. Per le condizioni di cessazione delle opzioni o di cambio di piano di abbonamento a un piano inferiore, vedere "Cambio di piano di abbonamento; Cancellazione delle opzioni".

Le opzioni vengono addebitate in aggiunta all'offerta di abbonamento principale.

Modifica del piano di sottoscrizione; cessazione delle opzioni

Se non diversamente specificato da SHADOW al momento della sottoscrizione delle opzioni in questione, nel caso in cui il Cliente desideri modificare il proprio piano di abbonamento a una formula inferiore, o interrompere una o più opzioni, la modifica e/o l'interruzione avranno effetto il primo giorno successivo alla successiva scadenza del Periodo di abbonamento in corso, anche nel caso in cui il Cliente cessi di utilizzare le sue opzioni prima della scadenza del Periodo di abbonamento in corso. Ad esempio, se la Data di inizio dell'abbonamento è il 5 ottobre per

un abbonamento mensile e il Cliente disdice un'opzione il 19 ottobre, la modifica del piano o la disdetta dell'opzione non sarà effettiva fino al 5 novembre.

Nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto un'opzione che aggiunge uno o più Dischi Aggiuntivi, sarà sua responsabilità assicurarsi che alla data effettiva di cessazione di tale opzione, o più in generale di cessazione dell'abbonamento a Shadow®, abbia recuperato tutti i dati, compresi i suoi Dati, contenuti nei Dischi Aggiuntivi. SHADOW potrà cancellare senza indugio e in modo permanente i dati che si troverebbero sul/i Disco/i Aggiuntivo/i a cui il Cliente ha rinunciato, a partire dalla data effettiva della cessazione dell'opzione in questione o della cessazione dell'abbonamento a Shadow®.

Software

Alcuni Servizi consentono al Cliente di scaricare adware. Questo Software può in particolare consentire al Cliente di accedere al suo personal computer Shadow® remoto da un terminale di terzi. Questo Software può essere aggiornato automaticamente.

Il Software viene concesso in licenza, non venduto. Fermo restando il rispetto dei presenti Termini di Shadow Business Solutions, SHADOW concede al Cliente una licenza personale, limitata, non esclusiva, non trasferibile, non sublicenziabile e revocabile per l'utilizzo del Software, in qualsiasi parte del mondo, sui soli terminali compatibili di proprietà del Cliente, e al solo scopo di consentire a quest'ultimo di accedere ai Servizi. La licenza è concessa al Cliente per la durata del suo abbonamento ai Servizi e sarà automaticamente revocata al termine dello stesso, indipendentemente dalla causa di violazione del contratto.

La presente licenza d'uso include il diritto di installare e utilizzare una copia del Software per dispositivo.

Tutti i diritti sul Software non espressamente concessi da SHADOW o dai terzi titolari dei diritti nelle presenti Condizioni restano riservati a questi ultimi. Il Cliente non può (i) aggirare o superare qualsiasi protezione tecnologica inclusa nel Software o ad esso relativa; (ii) disassemblare, decompilare, decifrare, penetrare illegalmente, emulare, sfruttare o ricostruire la logica del Software, salvo nella misura espressamente consentita dalle norme sul copyright; (iii) separare i componenti del Software per utilizzarli su dispositivi diversi; (iv) pubblicare, copiare, assegnare, affittare, vendere, esportare, importare, distribuire o prestare il Software; (v) trasferire il Software, le licenze per il Software o qualsiasi diritto di accesso o utilizzo del Software; e (vi) utilizzare il Software in modo non autorizzato che possa interferire con l'utilizzo dei Servizi da parte di terzi.

Nella misura in cui alcuni componenti del Software sono offerti con una licenza OpenSource, SHADOW metterà tale licenza a disposizione del cliente. I termini di tale licenza possono espressamente prevalere su alcuni dei presenti Termini di Shadow Business Solutions.

Inoltre, il download e l'utilizzo del Software possono essere soggetti a licenze specifiche, la cui accettazione sarà una condizione di tale download o utilizzo.

I clienti che desiderano accedere al proprio computer remoto da un Terminale di terze parti sono invitati a verificare con SHADOW l'esistenza di un Software che lo consenta. SHADOW intende continuare a sviluppare il Software necessario per garantire l'accesso a Shadow® dal maggior

numero possibile di Terminali di terze parti, ma non può garantire l'esistenza di un Software per ciascuno di essi.

Dispositivi

Il computer remoto Shadow® può essere associato alla maggior parte dei comuni dispositivi informatici (stampante, gamepad, ecc.), a condizione che vengano rispettate le condizioni di utilizzo del sistema operativo installato sulla macchina.

Tuttavia, il Cliente è invitato a verificare con SHADOW che i suoi dispositivi siano compatibili con il Servizio e/o i Terminali di terze parti che il Cliente desidera utilizzare. SHADOW intende proseguire gli sviluppi informatici necessari per garantire la compatibilità del Servizio con il maggior numero possibile di dispositivi, ma non può garantire tale compatibilità per tutti i dispositivi esistenti. In particolare, le prestazioni di alcuni dispositivi potrebbero essere compromesse nel caso in cui la connessione internet del Cliente, in particolare la sua larghezza di banda, sia insufficiente a garantirne l'utilizzo nelle migliori condizioni.

A questo proposito, il Cliente è invitato a segnalare a SHADOW qualsiasi anomalia riscontrata nel funzionamento dei suoi dispositivi, inviando un messaggio al servizio di assistenza di SHADOW, attraverso l'Account del Cliente.

Server

SHADOW può utilizzare, per garantire il funzionamento dei Servizi, le apparecchiature o i fornitori di servizi che ritiene opportuni. Tali apparecchiature e fornitori di servizi possono evolvere nel tempo. SHADOW è l'unica a scegliere le apparecchiature e i fornitori di servizi utilizzati per fornire i Servizi. Ad eccezione dei casi in cui un'evoluzione di tali apparecchiature e fornitori di servizi comporterebbe una prestazione difettosa dei servizi forniti ai sensi delle presenti Condizioni Shadow Business Solutions, e fatte salve in questo caso le limitazioni di responsabilità previste nelle presenti Condizioni Shadow Business Solutions, il Cliente comprende e accetta che non potrà avanzare alcuna pretesa o richiesta in relazione alle scelte di SHADOW relative a tali apparecchiature e fornitori di servizi.

SHADOW può offrire abbonamenti e/o opzioni a pagamento che danno accesso a configurazioni differenziate, o implementare meccanismi per l'allocazione ottimizzata delle risorse di calcolo del server in base all'utilizzo da parte del cliente. Pertanto, nel caso in cui un Cliente lanci da Shadow® programmi e applicazioni che non richiedono le risorse hardware a cui si è abbonato, SHADOW può utilizzare risorse meno efficienti, purché l'esperienza del Cliente non venga alterata.

Al fine di garantire un'allocazione ottimale delle proprie risorse, Shadow® funziona con un meccanismo di spegnimento e/o standby automatico del computer remoto. SHADOW non è responsabile della perdita di dati che può derivare da uno standby o da uno spegnimento,

essendo il Cliente stato preventivamente informato prima di ogni standby o spegnimento del suo Shadow®.

Capacità di stoccaggio

Il Cliente viene informato, in fase di sottoscrizione, della capacità iniziale del disco di archiviazione a lui riservato all'interno dell'infrastruttura Cloud di SHADOW nell'ambito del suo abbonamento. Questa capacità iniziale costituisce il suo disco di archiviazione primario (il "Disco Primario").

SHADOW può offrire al Cliente la possibilità di aumentare tale capacità mediante abbonamenti differenziati o un sistema di opzioni a pagamento, che possono consistere in particolare nell'aggiunta di capacità supplementari mediante uno o più dischi di archiviazione aggiuntivi (i "dischi aggiuntivi").

Sistema operativo

Se non diversamente specificato, il Servizio Shadow® funziona sul sistema operativo (OS) Windows Server offerto da SHADOW o su un sistema operativo installato dal cliente (BYOL).

È responsabilità del Cliente garantire che il suo utilizzo del sistema operativo sia conforme ai termini e alle condizioni della licenza d'uso del sistema operativo, in particolare per quanto riguarda l'installazione e l'utilizzo per le esigenze di Shadow di un sistema operativo da lui sottoscritto (BYOL). Il Cliente garantisce SHADOW contro qualsiasi ricorso a questo proposito.

In ogni caso, abbonandosi a Shadow® il Cliente non acquisisce alcun diritto d'uso sul sistema operativo del suo computer remoto, che durerebbe anche dopo la cessazione dell'abbonamento.

Accesso a Internet

L'accesso ai Servizi, dai Terminali di terze parti, presuppone che il Cliente disponga, per ciascuno dei luoghi in cui intende utilizzare Shadow, di una connessione Internet funzionante. Tale connessione non è inclusa nei Servizi offerti da SHADOW ed è responsabilità del Cliente assumerne l'installazione e il costo. Inoltre, la qualità dei Servizi dipende dalla qualità di tale connessione (in particolare in termini di stabilità, velocità di trasmissione, larghezza di banda, tempi di risposta, ecc.)

È responsabilità del Cliente assicurarsi della qualità della propria connessione Internet prima di sottoscrivere i Servizi. In particolare, per quanto riguarda l'utilizzo dei Servizi per esigenze di banda, il Cliente è informato che è possibile che una connessione ADSL, o di qualità inferiore, non consenta un utilizzo ottimale dei Servizi.

SHADOW non può essere ritenuta responsabile di eventuali interruzioni o alterazioni dell'accesso ai propri servizi che possono derivare dall'interruzione o dall'alterazione dell'accesso del Cliente a Internet. Non sarà concesso alcun risarcimento al Cliente il cui accesso ai Servizi sia stato interrotto o alterato a causa della mancanza di accesso a Internet. In quanto tale, il Cliente dichiara di essere consapevole del fatto che la qualità dei Servizi è condizionata dalla connettività e dalla latenza. Il Cliente è pertanto responsabile della connettività e dell'area geografica da cui utilizza i Servizi.

SHADOW non garantisce un'esperienza d'uso di qualità nelle aree geografiche in cui i Servizi sono commercializzati. Ogni Cliente è collegato al Datacenter più vicino all'indirizzo inserito al momento della sottoscrizione.

Pertanto, SHADOW non può essere ritenuta responsabile della qualità dei servizi (i) a causa delle condizioni di connettività e (ii) del luogo scelto dal Cliente quando non è conforme alle informazioni fornite al momento della sottoscrizione. Inoltre, il Cliente è informato che l'uso dei Servizi può causare la trasmissione di quantità significative di dati. SHADOW non si farà carico dei costi aggiuntivi che potrebbero essere addebitati al Cliente per la trasmissione di tali dati.

Infine, il Cliente è informato che per un funzionamento ottimale dei Servizi, si raccomanda vivamente di collegare i Terminali di terze parti all'installazione Internet locale utilizzando un cavo Ethernet. Si sconsiglia l'uso di dispositivi powerline in linea (PLC).

Account Cliente e Password

L'accesso ai Servizi richiede al Cliente la creazione di uno o più account personali, che comporta l'inserimento di informazioni e dati personali e la creazione o l'utilizzo di credenziali di accesso personali (l'"Account Cliente").

Il Cliente si impegna a fornire, per la creazione del proprio Ufficio Clienti e per l'accesso ai Servizi, informazioni accurate, aggiornate e complete, e ad aggiornare tali informazioni in caso di modifica. Nel caso in cui il Cliente fornisca dati di registrazione inesatti, obsoleti o incompleti, SHADOW avrà il diritto di sospendere o interrompere il Cliente senza preavviso e di rifiutare immediatamente e per il futuro l'accesso a tutti o a parte dei Servizi, senza dover rimborsare le somme precedentemente versate dal Cliente. Il Cliente si impegna a mantenere, per tutta la durata dell'utilizzo dei Servizi, un indirizzo e-mail valido che possa essere utilizzato per gli scambi tra SHADOW e il Cliente.

Il Cliente è l'unico responsabile della custodia e dell'utilizzo delle credenziali di accesso ai Servizi che SHADOW gli ha trasmesso o che ha scelto. Egli si impegna a mantenerle segrete e a non divulgarle a terzi in alcun modo. Il Cliente sarà responsabile di qualsiasi utilizzo dei Servizi da parte di terzi, effettuato per mezzo delle sue credenziali di accesso.

In caso di perdita o furto o, più in generale, di uso improprio degli identificatori da parte di terzi, il Cliente informerà SHADOW senza indugio, inviando un messaggio al servizio di assistenza di SHADOW, attraverso l'Account del Cliente, menzionando il suo nome e cognome e, se necessario, fornendo un documento di identità.

Codice di condotta

Il corretto funzionamento dei Servizi, compresi gli spazi di pubblicazione aperti come i forum o i centri di assistenza, implica che il Cliente ne faccia un uso responsabile e ragionevole. In particolare, il diritto di accesso a un computer remoto Shadow® offerto da SHADOW, così come a qualsiasi altro Servizio della gamma Shadow Business Solutions, è un diritto riservato esclusivamente al Cliente, per il suo uso esclusivo e nell'ambito delle regole di utilizzo specifiche del Servizio in questione, escludendo in particolare qualsiasi attività di marketing o rivendita del Servizio a terzi.

Pertanto, è vietato al Cliente utilizzare in modo improprio i Servizi o incaricare terzi di farlo, in particolare nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi:

- violare qualsiasi legge o regolamento applicabile o qualsiasi carta d'uso o etica, nazionale o internazionale, in qualsiasi modo, in particolare memorizzando, pubblicando o condividendo contenuti fraudolenti, diffamatori o fuorvianti, o volti a incitare a crimini e misfatti, a incitare all'odio razziale o al suicidio, a glorificare crimini contro l'umanità, o contenenti elementi di pornografia infantile, o qualsiasi contenuto di natura violenta o pornografica, nella misura in cui tali contenuti potrebbero essere accessibili ai minori;
- violare la privacy o i diritti di terzi, in particolare riproducendo, rappresentando, mettendo a disposizione o comunicando al pubblico dati, immagini o suoni che possano costituire diffamazione, ingiuria, denigrazione o violare la privacy, il diritto all'immagine, il buon costume o l'ordine pubblico, o attraverso la diffusione di beni materiali o immateriali protetti da un diritto di proprietà intellettuale, letteraria, artistica o industriale che possano costituire una violazione;
- effettuare intrusioni o tentativi di intrusione in sistemi informatici di terzi o "hacking", ospitare servizi aggressivi di tipo botnet, diffondere virus, worm, spyware, bombe a orologeria, attacchi (DDoS, DoS, scanning, spamming, brute force, ecc.), o qualsiasi altro programma informatico il cui oggetto o effetto sia quello di limitare, interrompere o compromettere il corretto funzionamento di qualsiasi apparecchiatura o programma informatico;
- sondare, analizzare o testare la vulnerabilità di qualsiasi sistema o rete informatica (ad esempio eseguendo i cosiddetti test di "pentesting"), a meno che ciò non avvenga in conformità a un programma di ricerca e rilevamento delle vulnerabilità (noto come "Bug Bounty") espressamente autorizzato da SHADOW ; di violare, aggirare o forzare in altro modo qualsiasi misura di sicurezza o di autenticazione;
- accedere, utilizzare o modificare aree o parti non pubbliche, o aree o parti condivise, di qualsiasi sistema o rete informatica, o di qualsiasi servizio, compresi i Servizi, a cui il Cliente non è invitato ad accedere;

- disturbare o interrompere l'accesso di una terza parte o di un altro Cliente, host o rete, incluso, con altri mezzi, l'invio di un virus, il sovraccarico, l'inondazione di dati, l'invio di spam o l'invio di un gran numero di e-mail o richieste, a qualsiasi parte dei Servizi o a qualsiasi parte dei servizi di terze parti;
- consultare o tentare di consultare account che danno accesso ai Servizi diversi da quello del Cliente, eseguire azioni o crearle con mezzi diversi dalle nostre interfacce pubbliche messe a disposizione a tale scopo (ad esempio, creazione di account in blocco o attuazione delle cosiddette tecniche di "scraping");
- per il mining di criptovalute o per utilizzare la potenza di calcolo di Shadow® per violare le chiavi di crittografia;
- inviare comunicazioni, promozioni o pubblicità non richieste, o spam, o informazioni alterate, fuorvianti o false che ne identifichino la fonte, anche attraverso metodi di spoofing o di cosiddetto "phishing", e in generale impersonare qualsiasi persona;
- commercializzare nuovamente i Servizi in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente, o più in generale, senza la preventiva autorizzazione di SHADOW, utilizzare il computer remoto messo a disposizione da SHADOW nel contesto di servizi commerciali, o in modo tale che abbia come oggetto o effetto la messa a disposizione di tutti o di parte dei Servizi a terzi, gratuitamente o a pagamento; o, a meno che non sia stato espressamente autorizzato dal Servizio interessato, utilizzare Shadow® come server o con un software avente funzione di server;
- interrompere o tentare di interrompere in qualsiasi modo il corretto funzionamento dei Servizi, compresa la disabilitazione, l'alterazione, la violazione o l'elusione, o il tentativo di disabilitare, alterare, violare o eludere, in qualsiasi modo, qualsiasi dispositivo o funzionalità dei Servizi, comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le funzioni di sicurezza o di autenticazione, restrizioni di accesso, limiti di archiviazione, o qualsiasi meccanismo di interruzione o disabilitazione, o di fornire a SHADOW informazioni false o inaccurate, o di accedere, modificare o utilizzare aree o parti non pubbliche dei Servizi o aree condivise dei Servizi a cui l'utente non è invitato ad accedere;
- hackerare, copiare o decompilare qualsiasi codice o apparecchiatura di SHADOW, compreso il Software, o più in generale intraprendere qualsiasi azione che sia dannosa per SHADOW;
- sondare, scansionare o testare la vulnerabilità di qualsiasi sistema o rete.

Per maggiore certezza, l'elenco di cui sopra non è esaustivo. Per leggi e regolamenti applicabili si intendono in particolare quelli applicabili all'ubicazione geografica dei server, quelli applicabili all'ubicazione geografica del Cliente al momento dell'utilizzo dei Servizi, nonché quelli del paese in cui il Cliente si è abbonato ai Servizi.

SHADOW si riserva, in particolare, il diritto di sospendere o interrompere qualsiasi utilizzo dei Servizi che possa disturbare il corretto funzionamento delle apparecchiature informatiche di SHADOW o il corretto funzionamento generale dei Servizi, o in caso di utilizzo dei Servizi contrario al Codice di condotta.

Per quanto riguarda il servizio di accesso alla workstation remota shadow, per uso ragionevole si intende un uso simile a quello di una macchina da lavoro locale, da parte dei dipendenti del Cliente (o di insegnanti, alunni o studenti del Cliente, nel caso di un'offerta di tipo Education), e durante il loro normale orario di lavoro o di corso. L'uso intensivo regolare o per fasce orarie più lunghe può essere oggetto di Servizi espressamente dedicati a tali usi. Resta inteso che il Cliente è pienamente responsabile dell'utilizzo del Servizio da parte dei propri dipendenti, alunni o studenti e che si impegna al rispetto delle presenti Condizioni.

Inoltre, SHADOW si riserva il diritto di monitorare, moderare e/o rimuovere qualsiasi contenuto pubblicato sui Siti e su spazi di pubblicazione aperti come forum o centri di assistenza. Tuttavia, SHADOW non sarà in alcun modo responsabile dei contenuti pubblicati dai Clienti e non ha alcun obbligo di effettuare tale monitoraggio, moderazione e/o cancellazione. SHADOW si riserva il diritto di rifiutare di pubblicare, modificare o rimuovere contenuti per qualsiasi motivo. Inoltre, nel caso in cui SHADOW accetti di pubblicare, modificare o eliminare i contenuti, non sarà responsabile di mancanze e/o ritardi in questa procedura. Se il Cliente pubblica contenuti sugli spazi editoriali aperti, concede a SHADOW una licenza gratuita, trasferibile e sublicenziabile per utilizzare, riprodurre, modificare, adattare, pubblicare, tradurre, creare un'opera derivata, distribuire e visualizzare tali contenuti in tutto il mondo, per un periodo di dieci (10) anni.

Servizi e applicazioni di terze parti

I Servizi possono incorporare software, applicazioni, siti web e servizi di terzi (le "Applicazioni di terzi"), o offrire al Cliente la possibilità di acquistare o sottoscrivere applicazioni di terzi. Tali Applicazioni di terze parti possono avere propri termini e condizioni d'uso e politiche sulla privacy, che regoleranno l'uso di tali Applicazioni di terze parti. SHADOW non si assume alcuna responsabilità per queste Applicazioni di terzi, né per i beni o i servizi che il Cliente può acquistare o sottoscrivere tramite il suo computer remoto. Il Cliente dichiara di essere pienamente consapevole che le Applicazioni di terze parti che dovrà installare non possono essere utilizzate su una macchina virtuale come quella offerta da SHADOW. Pertanto, il Cliente si assicura che le Applicazioni di terze parti che desidera installare siano compatibili con il Servizio.

Dati e contenuti dei clienti

Nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi, il Cliente è tenuto a trasmettere a SHADOW, o all'interno dei server gestiti da SHADOW o per suo conto, determinati file, contenuti, e-mail, contatti, ecc. (di seguito i "Dati"). Essi appartengono al Cliente e in nessun modo a SHADOW. Ai sensi dei presenti Termini di Shadow Business Solutions, il Cliente concede a SHADOW, su questi Dati, i soli diritti di utilizzo necessari per il corretto funzionamento dei Servizi sottoscritti dal Cliente. Fatta eccezione per questi diritti d'uso limitati, i presenti Termini di Shadow Business Solutions non conferiscono a SHADOW alcun diritto sui Dati.

I diritti limitati concessi a SHADOW comprendono in particolare il diritto di ospitare, salvare e condividere i Dati, nell'ambito del normale funzionamento del computer remoto del Cliente, e il diritto di analizzare i Dati per la codifica, la decodifica e la trasmissione.

Alcuni Servizi possono consentire al Cliente di condividere i propri Dati con terze parti. Tale condivisione è di esclusiva responsabilità del Cliente. A questo proposito, SHADOW invita il Cliente a prestare la massima attenzione alla scelta dei Dati che sceglie di condividere e delle persone con cui li condivide.

È inoltre responsabilità del Cliente prendere tutte le precauzioni necessarie per salvaguardare e proteggere i propri Dati, in particolare contro la contaminazione da parte di eventuali virus in circolazione su Internet. È inoltre responsabilità del Cliente effettuare regolarmente backup dei propri dati, compresi i Dati, su un supporto esterno ai Servizi e con qualsiasi mezzo a sua discrezione (ad esempio utilizzando un disco rigido esterno o un servizio di archiviazione cloud).

In caso di cessazione dell'abbonamento del Cliente, i dati registrati sul Disco Principale del suo computer remoto, compresi i suoi Dati, rimarranno a lui accessibili per il download per un periodo di quindici (15) giorni dalla data effettiva della cessazione su sua richiesta. Oltre questo periodo, SHADOW potrà cancellare definitivamente i dati in questione, compresi i suoi Dati, che non saranno quindi più accessibili al Cliente. I dati del Cliente contenuti nel/i Disco/i Aggiuntivo/i, compresi i suoi Dati, non beneficiano di questo periodo di grazia e possono essere cancellati il giorno della risoluzione. È responsabilità del Cliente assicurarsi che, alla data effettiva di cessazione dell'abbonamento, abbia recuperato tutti i suoi dati, compresi i suoi Dati.

Dati personali

Oltre ai Dati memorizzati sul computer remoto del Cliente, SHADOW è tenuta a raccogliere alcuni dati personali dal Cliente.

Il trattamento dei dati personali del Cliente da parte di SHADOW è indicato nella nostra Informativa sulla privacy pubblicata sui Siti. Accettando i presenti Termini di Shadow Business Solutions, il Cliente aderisce anche all'Informativa sulla privacy in tutte le sue disposizioni.

I dati personali che il Cliente trasmette al/nel suo computer remoto Shadow® sono sotto la sua responsabilità. Il Cliente è il custode di questi dati ed è il responsabile del trattamento dei dati personali. Il Cliente è l'unico a decidere quali dati trasmettere al suo computer remoto e cosa farne una volta trasferiti al suo computer. In particolare, se il Cliente decide di trasferire i dati personali al suo computer remoto Shadow® e di utilizzarli su siti web o software o applicazioni di terzi, ne sarà l'unico responsabile, con l'eventuale eccezione dei terzi a cui ha comunicato tali

informazioni. In nessun caso SHADOW potrà essere ritenuta responsabile, né potrà essere considerata come controllore di tali dati, né potrà essere considerata come se avesse trasmesso tali dati al di fuori dell'Unione Europea.

Disponibilità del servizio

SHADOW si impegna a garantire un accesso permanente ai Servizi. Tuttavia, in via eccezionale, SHADOW potrà sospendere l'accesso a tutti o a parte dei Servizi, per motivi di manutenzione o aggiornamento, nonché per ragioni volte a migliorare i Servizi forniti al Cliente.

Salvo i casi giustificati da urgenza o forza maggiore, SHADOW informerà il Cliente prima di tale sospensione, sul proprio Sito o con qualsiasi altro mezzo utile.

In caso di interruzione totale dei Servizi per più di 24 ore, il Cliente potrà ottenere da SHADOW il rimborso dell'abbonamento mensile pro rata temporis del mancato accesso ai Servizi e potrà altresì beneficiare di un accredito di pari importo sulla sua successiva fattura, a meno che l'interruzione non derivi da un caso di forza maggiore, dovuto a un terzo irresistibile e imprevedibile, o da una colpa del Cliente. Inoltre, data la natura della rete Internet, il Cliente riconosce e accetta che SHADOW non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali interruzioni o alterazioni dell'accesso ai Servizi che possano derivare dalla rete stessa, o dal mezzo di connessione utilizzato dal Cliente.

Licenza d'uso dei Siti

SHADOW concede al cliente, subordinatamente al rispetto dei presenti Termini di Shadow Business Solutions, una licenza limitata, non esclusiva, non trasferibile, non sublicenziabile e revocabile per il semplice accesso, la navigazione e l'uso personale dei Siti.

SHADOW autorizza, su base non esclusiva e revocabile, la creazione di link ipertestuali che puntino alla home page dei Siti, a condizione che tale link non presenti un carattere falso, peggiorativo o fuorviante nei confronti di SHADOW o dei suoi Servizi, o più in generale non sia in grado di arrecare danno a SHADOW.

La riproduzione di qualsiasi documento pubblicato sui Siti è autorizzata solo a scopo esclusivo di informazione, per uso strettamente personale e privato, essendo severamente vietato qualsiasi uso commerciale.

Proprietà intellettuale

I Siti e il software (insieme i "Asset di Proprietà Intellettuale") sono opere intellettuali protette dalle disposizioni del diritto di proprietà intellettuale francese e internazionale in tutto il mondo.

Gli Asset di Proprietà Intellettuale e tutti gli elementi che li compongono (quali marchi, loghi, fotografie, opere, testi, documenti, descrizioni, slogan, nomi di dominio, brevetti, know-how, software, codice sorgente, applicazioni, interfaccia con il cliente, banche dati, disegni, progetti, opere, immagini, grafici, illustrazioni, download digitali, sequenze animate e sonore o meno,

nonché qualsiasi altra opera intellettuale incorporata nei Beni di Proprietà Intellettuale) sono di proprietà esclusiva di SHADOW o di terzi che hanno autorizzato SHADOW a utilizzarli. Questi elementi, insieme o separatamente, sono protetti dalle leggi nazionali e internazionali sulla proprietà intellettuale in tutto il mondo. I marchi che compaiono sugli Attivi di Proprietà Intellettuale sono marchi registrati.

Si precisa che l'uso concesso al Cliente in virtù del presente documento non implica e non include, espressamente o implicitamente, alcun trasferimento a suo favore, di qualsiasi natura, di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale sugli elementi utilizzati. Tutti i diritti rimangono infatti, salvo diverso accordo scritto e inequivocabile, di proprietà esclusiva di SHADOW o di terzi che hanno autorizzato SHADOW a utilizzarli.

Cessazione e sospensione

Cessazione su iniziativa di SHADOW

SHADOW si riserva il diritto di sospendere i Servizi automaticamente e senza preavviso, in caso di violazione da parte del Cliente dei suoi obblighi legali o delle presenti Condizioni di Shadow Business Solutions, in particolare in caso di violazione del Codice di Condotta. SHADOW si riserva inoltre il diritto di sospendere i Servizi dopo la richiesta di regolarizzazione indirizzata al Cliente, in caso di ritardo nei pagamenti.

Una volta sospeso il Servizio e dopo una comunicazione formale inviata al Cliente via e-mail e rimasta senza effetto per otto (8) giorni, SHADOW avrà il diritto di interrompere l'abbonamento del Cliente, sempre via e-mail.

In via eccezionale, in caso di grave violazione da parte del Cliente dei suoi obblighi legali o dei presenti Termini di Shadow Business Solutions, in particolare in caso di grave violazione del Codice di Condotta, SHADOW si riserva il diritto di interrompere i Servizi automaticamente e senza preavviso. La gravità della violazione è determinata da SHADOW a sua esclusiva discrezione e può risultare in particolare dalla ripetizione della violazione, dal numero di violazioni, dall'effetto della violazione sul corretto funzionamento delle apparecchiature informatiche di SHADOW o sul corretto funzionamento generale dei Servizi, o dalla responsabilità di Shadow per la violazione del Cliente.

In caso di risoluzione su iniziativa di SHADOW, a seguito di un mancato pagamento o di una violazione da parte del Cliente dei suoi obblighi legali o delle presenti Condizioni di Shadow Business Solutions, e in particolare del Codice di Condotta, il Cliente sarà responsabile nei confronti di SHADOW, immediatamente alla data di risoluzione, per tutte le royalties dovute per il periodo rimanente del Periodo di abbonamento in corso. Tale importo potrà essere recuperato da SHADOW in base al metodo di pagamento utilizzato per il pagamento delle fatture di abbonamento del Cliente, o con qualsiasi altro mezzo.

Cessazione su iniziativa del Cliente

Il Cliente può disdire l'abbonamento ai Servizi in qualsiasi momento, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'indirizzo indicato a tal fine nell'Account del Cliente o nella nota legale, o con qualsiasi altro mezzo messo a disposizione del Cliente a tal fine, in

particolare nel suo Account del Cliente o mediante messaggio indirizzato al Servizio di Assistenza. In questo caso, il Servizio e i relativi pagamenti continueranno fino all'ultimo giorno del Periodo A in corso e cesseranno immediatamente una volta scaduto tale termine, fatto salvo, se del caso, il periodo offerto al Cliente per il download dei dati salvati sul Disco principale del suo computer remoto, compresi i suoi Dati. Pertanto, a meno che una disposizione legale obbligatoria non preveda diversamente, SHADOW non effettuerà alcun rimborso a seguito della cessazione dei Servizi.

Al fine di identificare e autenticare le disdette ricevute, ogni richiesta di disdetta deve specificare almeno i cognomi, i nomi e l'IDENTIFICATORE dell'abbonato del Cliente.

Conseguenza del recesso

In caso di risoluzione su iniziativa di SHADOW per violazione del Codice di Condotta o per mancato pagamento, i dati memorizzati su tutti i dischi di archiviazione del computer remoto (Disco primario e Disco/i aggiuntivo/i, se applicabile), compresi i Dati, saranno completamente cancellati senza indugio.

Il Cliente prende atto che, trascorso il periodo offerto per il download dei dati registrati sul Disco Principale del suo computer remoto, compresi i suoi Dati, la cessazione del Servizio comporterà la perdita irreversibile di tutti i dati del Cliente registrati sul Disco Principale del suo computer remoto, compresi i suoi Dati. I dati, compresi i Dati, contenuti nel/i Disco/i Aggiuntivo/i non hanno un periodo di tempo per il download.

Inoltre, se non diversamente indicato al momento della sottoscrizione di un'opzione, l'eventuale cessazione dei Servizi farà perdere al Cliente il beneficio delle opzioni che aveva sottoscritto in relazione ai Servizi cessati e che si risolveranno di fatto alla stessa data della sottoscrizione principale.

Nella misura in cui il Cliente dovesse sottoscrivere nuovamente un abbonamento ai Servizi, anche nel caso in cui proceda al nuovo abbonamento dallo stesso Account cliente, non potrà beneficiare del ripristino dei suoi dati e accederà a una macchina vuota. Il Cliente non potrà inoltre pretendere di sottoscrivere le opzioni a cui aveva precedentemente accesso se queste non sono o non sono più commercializzate.

Luogo di fornitura dei Servizi

I Servizi sono disponibili solo nei paesi indicati sui Siti.

L'accesso al computer remoto di Shadow® è possibile in qualsiasi parte del mondo, a condizione che il Cliente disponga di un Terminale di terze parti collegato a Internet. Tuttavia, la distanza tra il Cliente e i centri dati di Shadow, in cui sono ubicati i server, può alterare la qualità dei Servizi, in particolare a causa della latenza aggiuntiva necessaria per la trasmissione dei dati tra il terminale del Cliente e il server.

Nel caso in cui il Cliente risieda al di fuori di un paese in cui Shadow® è ufficialmente commercializzato, SHADOW non si assume alcuna responsabilità per il corretto funzionamento di Shadow®. Inoltre, SHADOW si riserva il diritto di sospendere o terminare l'abbonamento del Cliente per legge.

Responsabilità

SHADOW è automaticamente responsabile del corretto adempimento dei propri obblighi contrattuali. SHADOW garantirà la disponibilità, la sicurezza e l'integrità dei Servizi al meglio delle sue possibilità. Il Cliente riconosce tuttavia che la responsabilità di SHADOW per la disponibilità, la sicurezza e l'integrità dei Servizi è intesa come obbligo di mezzi.

A prescindere dalle garanzie legali di cui gode il Cliente, i Servizi sono forniti "così come sono", "con tutte le loro imperfezioni", "come disponibili" e senza alcuna garanzia sul loro corretto funzionamento o sulla loro adeguatezza alle esigenze del Cliente, anche nel caso in cui quest'ultimo abbia comunicato le proprie esigenze a SHADOW prima dell'accettazione delle Condizioni di Shadow Business Solutions.

Il Cliente riconosce e accetta che i sistemi informatici e di telecomunicazione non sono esenti da difetti e che occasionalmente possono verificarsi interruzioni dei Servizi. SHADOW non garantisce che i Servizi siano ininterrotti, regolari, sicuri o privi di errori.

Pertanto, a meno che una disposizione legale obbligatoria non preveda diversamente, SHADOW non sarà responsabile per (a) danni indiretti, speciali, incidentali o punitivi, o (b) privazione dell'uso, perdita di Dati, interruzione dell'attività o perdita di profitti. È responsabilità del Cliente effettuare regolarmente backup dei propri dati, compresi i Dati, su un supporto esterno ai Servizi e con qualsiasi mezzo a sua discrezione (ad esempio utilizzando un disco rigido esterno o un servizio di archiviazione cloud).

Shadow non potrà essere ritenuta responsabile se l'inadempimento o la cattiva esecuzione dei suoi obblighi è imputabile al Cliente (utilizzo non conforme alle istruzioni comunicate da SHADOW o ai presenti Termini di Shadow Business Solutions) o al fatto imprevedibile e irresistibile di terzi (compreso qualsiasi appaltatore di SHADOW) o a un caso di Forza Maggiore.

Pertanto, né SHADOW né il Cliente saranno ritenuti responsabili, o considerati inadempienti, per qualsiasi ritardo o inadempimento, quando la causa del ritardo o dell'inadempimento è legata a un caso di Forza Maggiore o a un caso fortuito solitamente riconosciuto dalla giurisprudenza.

Data la natura della rete Internet, il Cliente riconosce e accetta che SHADOW non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali interruzioni o alterazioni dell'accesso ai Servizi che possano derivare dalla rete stessa o dal mezzo di connessione utilizzato dal Cliente.

Inoltre, nel caso in cui il Cliente, la responsabilità di SHADOW non potrà essere trattenuta in nessun caso oltre l'importo dei pagamenti effettuati dal Cliente a SHADOW negli ultimi due mesi, salvo in caso di dolo, colpa grave grave negligenza da parte di SHADOW. SHADOW non potrà inoltre essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno corrispondente a perdite commerciali, perdita di dati, perdita di profitti o qualsiasi altro danno indiretto o non prevedibile al momento dell'utilizzo dei Siti o dell'abbonamento del Cliente ai Servizi.

Si ricorda che il Cliente è l'unico responsabile dell'uso che potrebbe essere fatto del suo Account Cliente e dell'accesso sicuro ai Servizi e al suo computer Shadow® remoto. Il Cliente esegue l'installazione dei Servizi, comprese le relative apparecchiature, sotto la propria responsabilità. È l'unico responsabile di qualsiasi danno causato a SHADOW o a terzi a causa del suo utilizzo

dei Servizi. È responsabilità del Cliente adottare tutte le misure appropriate per proteggere i propri dati e/o software dalla contaminazione da parte di eventuali virus, worm, che circolano sulla rete Internet o che sono stati violati da Internet ed effettuare backup regolari.

Poiché SHADOW non ha alcun controllo sulla natura dei suoi contenuti e delle sue attività, e in particolare sulla loro liceità, il Cliente è l'unico responsabile dell'uso che fa del suo computer remoto e dei contenuti e dei dati che memorizza sul suo computer Shadow®. SHADOW non può in alcun modo essere ritenuta responsabile delle attività o dei contenuti e dei dati del Cliente.

Forza maggiore

SHADOW non sarà responsabile dell'inadempimento dei propri obblighi nel caso in cui si verifichi un caso di Forza Maggiore, definito come qualsiasi evento imprevedibile e irresistibile derivante da circostanze esterne, in particolare guerre, sommosse, interruzioni delle reti di trasporto e di telecomunicazione, conflitti sociali, disastri naturali, leggi o regolamenti che impongono restrizioni alle presenti Condizioni, atti dolosi e casi regolarmente citati dalla giurisprudenza, che rendano impossibile la normale esecuzione delle presenti Condizioni Shadow Business Solutions.

Se, a seguito di un caso di forza maggiore, SHADOW è costretta a interrompere i propri servizi, l'esecuzione dei presenti Termini di Shadow Business Solutions sarà sospesa durante il periodo in cui SHADOW non è in grado di adempiere ai propri obblighi.

Accordo probatorio

Ai fini delle presenti Condizioni di Shadow Business Solutions, le Parti convengono che la scrittura in forma elettronica è accettata come supporto probatorio allo stesso modo della scrittura su carta. Le Parti convengono di conservare le registrazioni informatiche e le copie cartacee dei messaggi o degli ordini che si scambiano per l'esecuzione del presente contratto in modo tale che possano costituire copie fedeli e durevoli.

Le informazioni fornite dai Siti fanno fede tra le Parti. Elementi quali l'ora di ricezione o di emissione dell'abbonamento ai Servizi, nonché la qualità dei dati ricevuti faranno fede prioritariamente come appaiono nei sistemi informatici di SHADOW, o come autenticati dalle procedure informatiche di SHADOW, salvo che il Cliente non porti prova contraria. La portata della prova delle informazioni fornite dai sistemi informatici di SHADOW è quella concessa a un originale ai sensi di un documento scritto su carta.

Modifica dei termini

SHADOW può apportare modifiche ai presenti Termini di Shadow Business Solutions.

Nel caso in cui vengano apportate modifiche ai presenti Termini di Shadow Business Solutions per riflettere (a) modifiche legislative, (b) nuovi requisiti normativi o (c) modifiche ai Servizi che non incidono negativamente sui diritti del Cliente o sui Servizi a cui si è abbonato, le modifiche

apportate da SHADOW entreranno in vigore alla data indicata nell'avviso di tali modifiche, o immediatamente in assenza di un'indicazione di data.

Nel caso in cui vengano apportate modifiche alle presenti Condizioni di Shadow Business Solutions per riflettere cambiamenti ai Servizi che incidono negativamente sui diritti del Cliente o sui Servizi ai quali il Cliente si è abbonato, al Cliente potrà essere richiesto di accettare le Condizioni di Shadow Business Solutions modificate. In assenza di accettazione delle condizioni modificate, il Cliente sarà libero di rescindere il proprio abbonamento per un periodo di trenta (30) giorni dalla notifica di tali modifiche; tale rescissione avrà effetto alla successiva scadenza del suo attuale Periodo di abbonamento. Nel caso in cui il Cliente non abbia disdetto il proprio abbonamento entro trenta (30) giorni dal ricevimento della notifica, le Condizioni Shadow Business Solutions modificate entreranno in vigore alla data indicata nella notifica di tali modifiche, e non prima di trenta (30) giorni da tale notifica.

Comunicazioni

Salvo quanto diversamente previsto nei presenti Termini di Shadow Business Solutions, il Cliente è invitato a comunicare con SHADOW inviando un messaggio all'Ufficio Assistenza di SHADOW, attraverso l'Account del Cliente.

SHADOW può comunicare con il Cliente con qualsiasi mezzo utile, in particolare tramite e-mail o sms inviati ai recapiti forniti dal Cliente all'interno del suo Account Cliente, tramite il computer Remote Shadow® del Cliente o tramite i Siti.

Varie

Qualsiasi tolleranza, agevolazione o rinuncia relativa ai termini e alle condizioni qui stabiliti, indipendentemente dalla loro frequenza e durata, non potrà in alcun caso essere considerata come una modifica o un'eliminazione delle clausole, né potrà far sorgere alcun diritto, che entrambe le parti potranno sempre risolvere.

Se una o più clausole del presente documento sono ritenute non valide o dichiarate nulle e prive di effetto ai sensi di una legge, di un regolamento o a seguito di una decisione definitiva di un tribunale competente, le altre clausole manterranno tutta la loro forza e portata.

In ogni caso, le Parti convengono di sostituire la clausola dichiarata nulla con una clausola che si avvicini nel contenuto alla clausola inizialmente adottata e alla volontà delle Parti.

In caso di discrepanza di interpretazione tra uno dei titoli e le disposizioni delle clausole che rappresenta, i titoli saranno dichiarati inesistenti.

Legge applicabile; Controversie

Le presenti Condizioni di Shadow Business Solutions sono regolate dalla legge francese. Le Parti cercheranno di risolvere amichevolmente qualsiasi controversia relativa all'interpretazione

o all'esecuzione delle presenti Condizioni di Shadow Business Solutions, prima di adire i tribunali competenti.

In assenza di un accordo amichevole, le parti riconoscono la competenza del Tribunale di Commercio di Parigi.

Special conditions of use for the Spot Computing service

1. Introduction

The present conditions (the "Conditions") govern the use of the "Web Services Cloud" services offered by SHADOW SAS, a simplified joint stock company (Société par actions simplifiée), whose registered office is located at 151 Rue Saint-Denis - 75002 Paris, registered with the Paris Trade and Companies Register under number 891 586 299 (the "Services").

Upon acceptance by the Customer, they constitute a contract (the "Contract") between Shadow and the customer (the "Customer"; together, the "Parties"), it being understood that acceptance of these Conditions is a condition of access to the Services.

The Services may, where applicable, be the subject of special conditions or a specific contract, which, once accepted by the Customer, will supplement, or replace these Conditions and, where applicable, will prevail over them.

2. Purpose

The purpose of these terms and conditions is to define the terms and conditions under which Shadow will offer the Services to the Customer.

The Services are so-called "high performance" computer resources which will be offered by Shadow to the Customer via a platform and a production API allowing the Customer to consume - in an autonomous manner - Virtual Machines or storage.

It is specified that the Services offered to the Customer are made up of computer resources used but not used to 100% of their capacity (variable depending on the schedule) by Shadow.

As a result, given the nature of these Services and depending on the offer chosen by the Customer: (i) the Services may be affected by a certain number of bugs and (ii) Shadow cannot guarantee the integrity of the data stored via

the Services, nor the availability or the user interface of the Services. Similarly, Shadow makes no warranty as to the level of service or support for the Services. However, certain service options may offer specific guarantees to the Customer (see Appendices 1 to 3 of these Terms of Use).

This specificity and absence of guarantees have been presented to the Customer and, moreover, represent an essential aspect of the Services and of these conditions, which the Customer understands and accepts.

It is nevertheless specified that the Services may be ordered according to different options, the latter being described in the Annexes to the present document (see below).

3. Term

The Services will be subscribed to by the Customer without any commitment and will be invoiced, at the end of the month, according to the consumption made by the Customer, in accordance with the terms and conditions herein.

Either Party may terminate the Contract at any time, subject to 5 (five) working days' notice. The Customer remains liable for the price of the Services consumed until the end of the notice period. If, at the end of the notice period, the Customer continues to use the Services, they will be invoiced on the basis of the present Contract, under the same conditions.

4. Services ordering

Notwithstanding the provisions set forth for each option in the Appendices, the Customer may order the provisioning of the Services at any time by contacting Shadow by any written means customary in the profession.

5. Services properties

5.1. Web Services Cloud

Upon registration and acceptance of these terms and conditions, the Customer will be granted access to high-performance IT services, subject to payment of the invoices due.

Depending on the Customer's choice, the Services may consist of the provision of high-performance Virtual Machines or storage capacity, each of which may be used and billed on a "per second" basis in accordance with the terms and conditions set out in article 7 of the Contract.

The Services will be made available to the Customer, who may use them in accordance with his needs, subject to compliance with the present conditions. It is nevertheless specified that access to the Services is not a priority with respect to Shadow's infrastructures and that disconnection from the Services will be possible at any time. In this context, as a security measure, Shadow recommends that the Customer use a backup function for the Services.

5.2. Experimental features

By subscribing to the Services, in addition to the functionalities described in this Contract, the Customer will benefit from :

- Access to experimental functionalities,
- Access to a development API. This access will enable the Customer to carry out tests and will not be invoiced. However, it is specified that this access will be limited in data volume and duration at Shadow's discretion. These limits will be communicated to the Customer as soon as possible and may change during the execution of the Contract, without the need for prior notice.

6. Evolution of these conditions

Shadow may modify the present Conditions from time to time.

In this case, the Customer may be asked to accept the modified Conditions. The Customer may then terminate the Contract in accordance with the conditions set out in these Conditions. In the event that the Customer has not terminated the Contract, the modified Conditions will take effect on the date indicated on the notification concerning these changes,

and at the earliest thirty (30) days after said notification.

7. Obligations of the Parties

7.1. Obligation to cooperate

Each Party undertakes to communicate to the other Party any difficulties of which it may become aware as the execution and supply of the Services ordered progresses, as well as any difficulties relating to the execution of the Conditions, in order to examine the corrective measures to be taken

7.2. Confidentiality

Given the experimental nature of the Services, the Parties understand and accept that respect for confidentiality is an essential aspect of these Conditions and undertake to be particularly attentive to compliance with this obligation.

During the term of this Agreement and for 2 years following its termination or expiration for any reason whatsoever, each Party (hereinafter the "Beneficiary Party"):

- a. agrees to treat as confidential and undertakes not to disclose any documents, information and Personal Data to which the other Party may have access and/or those communicated by the other Party in the performance of this Agreement (hereinafter the "Confidential Information"), and
- b. will take the same care to protect such Confidential Information as it takes to protect its own confidential information.

This obligation of confidentiality does not apply to information and documents :

- a. which are, at the date of signature of this Agreement or which will become publicly known thereafter, unless the Party receiving such information is the originator of the publication ;
- b. which is already in the possession of the Beneficiary Party at the date of communication of such information

(which may have occurred prior to the signature of the present Contract) if the Beneficiary Party can provide proof of personal possession prior to such communication;

- c. which is disclosed by a third party entitled to communicate it;
- d. which the Beneficiary Party can prove to have developed independently of the information transmitted under the Contract.

7.3. Code of conduct

For the Services to function properly, the Customer must use them responsibly and reasonably.

The Customer is therefore forbidden to misuse the Services, or to assist a third party to do so, and in particular, when using the Services :

- infringe any applicable law or regulation, in any way whatsoever, in particular by storing, publishing or sharing fraudulent, defamatory or misleading content, or content intended to incite crimes and misdemeanors, incite racial hatred or suicide, glorify crimes against humanity, or contain child pornography, or any content of a violent or pornographic nature where such content is likely to be accessible to minors;
- infringe the privacy or rights of third parties, in particular by disseminating data, images or sounds that may constitute defamation, insult, disparagement or infringe privacy, image rights, public decency or public order, or by disseminating material or immaterial goods protected by intellectual, literary, artistic or industrial property rights that may constitute counterfeiting;
- intrude or attempt to intrude into third-party computer systems, host aggressive botnet-type services, propagate viruses, worms, spyware, time bombs, attacks (DDoS, DoS, scanning, spamming, brute force, etc.), or any other computer programs whose purpose or effect is to restrict, disrupt or alter the proper functioning of any computer equipment or programs;
- probe, analyze or test the vulnerability of any computerized system or network (e.g. by performing "pentesting" tests), unless this is done in accordance with a "Bug Bounty" program expressly authorized by Shadow;
- infringe, circumvent or otherwise defeat any security or authentication measures;
- access, use or modify non-public areas or parts, or shared areas or parts, of any computerized system or network, or any service, including the Services, to which the Customer is not invited to have access;
- interfere with or disrupt access by any third party or any other customer, host or network, including, without limitation, by means of submitting a virus, overloading, flooding, spamming, or sending unsolicited bulk e-mail or requests to any part of the Services or any part of any third party's services;
- to consult or attempt to consult accounts giving access to the Services other than the Customer's, to carry out actions or to create accounts by means other than our public interfaces made available for this purpose (for example, the creation of mass accounts or the use of so-called "scraping" techniques);
- use the computing power of the Services to break encryption keys (which the Customer was not legally authorized to break);
- disrupt or attempt to disrupt in any way the proper functioning of the Services, and in particular to deactivate, alter, infringe or circumvent, or attempt to deactivate, alter, infringe or circumvent in any way, any device or functionality of the Services, including any security or authentication device, any access restriction, storage limitation, or shutdown mechanism, or to provide Shadow with false or inaccurate

information, or to access, modify or use non-public areas or portions of the Services or shared areas of the Services to which the Customer is not invited to access;

- hack, copy or reverse compile any Shadow code or equipment, including the Software, or generally take any action which is detrimental to Shadow;
- probe, analyze or test the vulnerability of any system or network.

It is understood that the above list is not exhaustive. Applicable laws and regulations may include, but are not limited to, those applicable to the geographic location of the servers, those applicable to the geographic location of the Customer when using the Services, and those of the country in which the Customer has subscribed to the Services.

Shadow reserves, in particular, the right to suspend or terminate any use of the Services which disturbs the proper functioning of Shadow's computer equipment or the proper general functioning of the Services, or in the event of use of the Services contrary to the code of conduct.

8. Financial conditions

8.1. Credits price

The cost of Services is expressed as a number of credits per type of Service, and credits are invoiced on a euro/credit basis (hereinafter referred to as the "Tariff").

The Customer understands and accepts that the Tariff will be updated regularly.

The Tariff in effect each month is specified on the Shadow.tech website in the corresponding section.

The Tariff may be updated at any time by Shadow, subject to 15 days' notice. The Tariff will then be updated for the month following the end of the notice period.

In the event of a change in the Tariff during use of the Services, the change will be applied on the first day of the month at midnight.

8.2. Services consumption

The consumption of Services is based on the use of credits consumed by the Customer during a given month.

The cost of consumption per Service, in number of credits, will be indicated on the Shadow.tech site in the corresponding section.

This cost may be updated at any time by Shadow, subject to 15 days notice. The cost of credits per Service will then be updated for the month following the end of the notice period. Cost changes will not apply to Services in progress, already allocated or instantiated. The cost in terms of the number of credits consumed per Service is determined at the time of instantiation and/or allocation.

8.3. Invoicing, payment and compensation for late payment

Invoices issued by Shadow are payable immediately upon issue.

Any sum due and not paid by the end of this period will bear interest at the rate applied by the B.C.E. to its refinancing operations, plus ten (10) points.

In application of articles L441-6 and D441-5 of the French Commercial Code, a flat-rate indemnity for collection costs of forty (40) euros will be applied in the event of payment after the due date. This indemnity is in addition to late payment penalties.

In addition, in the event of late payment in whole or in part, Shadow is entitled to suspend by operation of law, in whole or in part, the supply of the Service(s) without any other formality than the prior formal notice which will have been sent to the Customer for his failure to pay and which has remained without effect for seven (7) days, without releasing the Customer from his obligation to pay and notwithstanding any penalties, damages or interest which Shadow may claim.

9. Customer data and content

9.1. Data

While using the Services, the Customer may transmit to Shadow, or to servers operated by or on behalf of Shadow, certain files, content, e-mails, contacts, etc. (hereinafter the "Data"). This Data remains the property of the Customer and in no way the property of Shadow. Under the terms of these Conditions, the Customer grants Shadow, on this Data, only those rights of use which are required for the proper functioning of the Services subscribed to by the Customer. Except for these limited rights of use, these Terms do not grant Shadow any rights to the Data.

Certain Services may allow the User to share his/her Data with third parties. Such sharing is the sole responsibility of the User. In this regard, Shadow urges the User to exercise the utmost caution in choosing which Data to share and with whom to share it.

It is also the responsibility of the Customer to take all necessary precautions to safeguard and protect his/her Data. It is also the User's responsibility to make regular backups of his/her data, including the Data, on a medium external to the Services and by any means at the Customer's convenience.

Notwithstanding the foregoing and subject to the legal and regulatory provisions in force, Shadow may collect statistics and metrics relating to the use of the Services (cpu, gpu, ram, network usage, flow patterns, etc.).

9.2. Personal data

Shadow's treatment of the User's personal data is indicated in the Privacy Policy posted on Shadow's website (<https://shadow.tech/fr/politique-de-confidentialite>). By accepting the present Conditions, the User also accepts the Privacy Policy in all its provisions.

In general, the Parties undertake to comply with all provisions applicable to the processing of personal data.

10. Liability

The liability of either Party may only be incurred, whatever the basis and nature of the action, in the event of proven total or partial non-performance of that Party's obligations, or proven poor performance and/or non-conformity of all or part of the Services, having caused direct and certain personal prejudice to the other Party.

In this respect, it is recalled and expressly specified that the Services are provided to the Customer without any obligation of availability, performance or support. Shadow undertakes to make every reasonable effort to offer a quality service but does not undertake - under any circumstances - any obligation of result in this respect.

The aggregate amount of damages and interest that may be owed by a Party under this Agreement shall not exceed the total revenues owed by the Customer to Shadow during the last month preceding the event(s) giving rise to the damage.

No limitation of liability shall apply in the event of personal injury.

11. Intellectual property

Each Party remains the sole owner of its pre-existing rights.

Neither Party may claim, based on the communication of pre-existing rights by the other Party for the purposes of performance of this Agreement, any right of ownership or possession over the same.

Notwithstanding the foregoing, the Customer understands and agrees that Shadow may be inspired by the Customer's use of the Services to develop its own products. However, it is specified that this freedom will be possible in strict compliance with the obligation of confidentiality set forth herein. In this context, it is agreed between the Parties that the Customer has no property rights or exclusivity over the said products and/or functionalities developed.

Where applicable, where software is required for the use of the Services by the Customer, Shadow grants the Customer a personal, non-exclusive, non-assignable and non-transferable

right to use such software for its own needs only. This right is granted for the duration of the Agreement and is granted for the sole and exclusive purpose of enabling the use of the Services in accordance with these provisions, to the exclusion of any other purpose.

12. Commercial references

Shadow may make reference to the Client as a reference subject to the prior approval of the Client on a case-by-case basis after presentation by Shadow of the support for such reference and the indication and distribution of such documents. The Client will issue its authorization or refusal within a reasonable period of time.

By express agreement between the Parties, Shadow is authorized, upon signature of this Agreement and without further formalities, to include the name and logo of the Customer, possibly associated with the description of the type of Services used as customer references on its website(s) and its social network accounts for the duration of the performance of the Agreement and until two (2) years after the end of the Agreement.

13. Miscellaneous provisions

13.1. Non-waiver

The fact that one of the Parties has not required the application of any clause of the Conditions, whether on a permanent or temporary basis, shall under no circumstances be considered as a waiver of the rights of that Party arising from the said clause, the non-application of which has been tolerated.

13.2. Partial invalidity

If one or more stipulations of the Conditions are held to be invalid or considered as such in application of a law, a regulation or a final decision of a competent court, they will be deemed unwritten, and the other stipulations will remain in force unless they are inseparable from the cancelled stipulation(s).

Furthermore, the Parties will then come together to negotiate in good faith one or more new stipulations reflecting the spirit and having the same economic impact to replace the stipulation(s) deemed unwritten.

13.3. Applicable law and jurisdiction

Les Conditions sont soumises à la loi française. Toute difficulté relative à la validité, l'application ou à l'interprétation des Conditions sera soumise, à défaut d'accord amiable à l'issue d'un délai de trente (30) jours à compter de la survenance du litige, à la juridiction exclusive des tribunaux de la ville de Paris, auxquels les Parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

APPENDIX 1

« INTERRUPTIBLE » OFFER

1. Principle

The present special conditions describe the Spot Computing Interruptible offer proposed to the Customer. This offer does not come with any guarantee and is offered in accordance with the general terms and conditions. In this respect, the Customer is reminded that the Services offered consist of computer resources which are operated but not used to 100% of their capacity by Shadow. As a result, and given the nature of these Services and depending on the offer chosen by the Customer:

- (i) The Services may be affected by a certain number of bugs and,
- (ii) Shadow cannot guarantee the integrity of the data stored via the Services, nor the availability or the user interface of the Services. Similarly, Shadow does not guarantee the level of service or support for the Services.

This specificity and this absence of guarantees have been presented to the Customer and represent an essential aspect of the Services and of the present conditions, which the Customer understands and accepts.

2. Pricing

The Tariff and the costs of credits are those indicated on the Shadow.tech site in the corresponding section.

3. Guarantees

The Interruptible offer does not come with any specific guarantee.

4. Maximum uptime

In any event, the Customer may not use the Services continuously for more than 8 (eight) successive calendar days. The purpose of this limitation is to avoid involuntary billing and excessive use of the Services.

5. Creation and cancellation of Customer requests

In accordance with the general terms and conditions, the Customer may order Services at any time, by any written means.

APPENDIX 2

« GUARANTEED » OFFER

1. Principle

These special conditions describe the Spot Computing "Guaranteed" offer to the Customer.

This offer emphasizes the importance of stable access to the Services, with no guarantee of access to said Services at the time of the Customer's request. As such, it includes a 100% non-interruption guarantee under the conditions set out herein.

2. Pricing

The Tariff is that indicated on the Shadow.tech site in the corresponding section.

The cost of credits / Service are those indicated on the Shadow.tech site in the corresponding section, plus a coefficient of 2.

Example: the costs indicated are 100 for a given Service in Interruptible, the cost will be 200 with the Guaranteed option.

3. Guarantees

Once the Services are in operation, Shadow guarantees continuity of use for the duration during which the Customer uses said Services.

Within this framework, in the event of interruption of the Services during their use by the Customer, Shadow will automatically apply a reduction of 62.5% of the price of the Services, i.e. 75% of the price of the Services of the "Interruptible" offer, regardless of the length of time during which the Services were used prior to the interruption.

Given the nature of the Service, this price reduction constitutes the only guarantee and compensation offered by Shadow in the event of interruption of the Services. This reduction will be automatically applied to the Customer's invoice. In the event that the Customer notes a discrepancy between the invoice and what he/she considers to be due with respect to the quality of the Services used, he/she may request a correction from Shadow, who will analyze said request and respond as soon as possible.

4. Maximum uptime

Subject to technical contingencies beyond Shadow's control, the Customer will be able to use the Services without interruption for the period reserved by the Customer. In the event of interruption, the guarantees provided herein shall apply.

5. Creation and cancellation of Customer requests

Conformément à ce qui est indiqué dans les conditions générales, le Client pourra commander les Services à tout moment, par tout moyen écrit.

APPENDIX 3

« BOOKED » OFFER

1. Principle

These special conditions describe the Spot Computing "Booked" offer to the Customer.

This offer emphasizes the importance of guaranteed access to the Services on the date requested by the Customer. As such, it includes a 100% non-interruption guarantee under the conditions set out herein.

2. Pricing

The Tariff is that indicated on the Shadow.tech site in the corresponding section.

The cost of credits / Service are those indicated on the Shadow.tech site in the corresponding section, plus a coefficient of 2.

Example: If the costs indicated are 100 for a given Service in Interruptible, the cost will be 200 with the Booked option.

3. Guarantees

Shadow guarantees the availability and continuity of the Services for the period during which the Customer has reserved said Services.

Within this framework, in the event of interruption of the Services during their use and during the period for which they were reserved, Shadow will automatically apply a reduction of 75% of the price of the Services, i.e. 50% of the price of the Services of the "Interruptible" offer and this, whatever the duration during which the Services were used before the interruption.

Given the nature of the Service, this price reduction constitutes the only guarantee and compensation offered by Shadow in the event of interruption of the Services. This reduction will be automatically applied to the Customer's invoice. In the event that the Customer notes a discrepancy between the invoice and what he/she considers to be due with respect to the quality of the Services used, he/she may request a correction from Shadow, which will analyze said request and respond as soon as possible.

4. Maximum uptime

Subject to technical contingencies beyond Shadow's control, the Customer will be able to use the Services without interruption for the period reserved by the Customer. In the event of interruption, the guarantees provided herein shall apply.

5. Creation and cancellation of Customer requests

To reserve a "Booked" Service, the Customer sends an email to Shadow support at the following address: support-spot@shadow.tech, specifying the elements constituting his request and at least: the desired date for the use of the Services as well as the desired duration of the use of the Services. Shadow will respond as soon as possible either :

- by requesting additional information in order to confirm or deny the Customer's request,
- confirming the Customer's request,
- refusing the Customer's request (for example, if the requested time slots are already full).

The Customer understands and accepts that the Services will be definitively reserved - and the guarantees triggered - upon definitive confirmation by Shadow, via the sending of an email or by any written means.