

Le presenti Condizioni generali di fornitura disciplinano il rapporto contrattuale che si perfeziona tra Assistenza Prioritaria OU (qui di seguito solo AWP) ed il Cliente per la fornitura del servizio di Assistenza Tecnica come di seguito descritto.

Per una maggiore chiarezza e trasparenza sui servizi offerti dal nostro sito, qui indichiamo le principali condizioni di vendita e le informazioni generali. Per qualsiasi dubbio o informazione è possibile contattarci all'indirizzo email [servizi@assistenzawponline.it](mailto:servizi@assistenzawponline.it).

## **1) Accettazione delle condizioni di vendita**

Il Cliente, con l'invio telematico della conferma del proprio ordine d'acquisto, accetta e si obbliga ad osservare le presenti condizioni di vendita nei suoi rapporti con AWP, oltre a quelle analiticamente indicate per il servizio Hosting (link) e per il servizio Domini (link). Il Cliente prende atto che AWP non è vincolata a condizioni di vendita diverse da quelle qui indicate se non preventivamente concordate per iscritto.

AWP si riserva per il futuro di modificare le condizioni di vendita. In tal caso, esse avranno efficacia solo per gli ordini di acquisto effettuati dal Cliente dopo la loro pubblicazione sul Sito.

AWP invita pertanto il Cliente a prendere visione dell'ultima versione delle condizioni di vendita prima di effettuare un qualsiasi ordine d'acquisto ed eventualmente di stamparne una copia o salvarla su supporto informatico.

## **2) Descrizione del servizio**

AWP è un servizio online che fornisce supporto via email, telefono e chat, a gestori di siti basati sulla piattaforma WordPress.org (di seguito chiamato il "Servizio").

L'accesso al Servizio può essere interrotto sporadicamente a causa di problemi tecnici, manutenzione, ripristino o per altre ragioni fuori dal controllo di AWP.

AWP si riserva il diritto di interrompere in qualsiasi momento il Servizio senza preavviso.

Il Cliente, dichiarandosi edotto, rinuncia sin d'ora a far valere qualsiasi pretesa in merito nei confronti di AWP.

## **3) Registrazione**

Per usare il Servizio, è necessario attivare un account inserendo utente, password, e fornendo altre informazioni. Le informazioni fornite devono essere accurate e mantenute aggiornate nel tempo.

Il processo di autenticazione fa parte delle normali procedure di sicurezza e autenticazione e ha come fine quello di tutelare la sicurezza dei Clienti e accertarsi che il Cliente sia realmente interessato alla registrazione o alla attivazione del Servizio. L'utente registrato dovrà avere cura dei codici di accesso e tenerli riservati, costituendo tali credenziali il solo mezzo per identificare il Cliente e validare i suoi accessi al Servizio.

Nel caso di smarrimento, furto o perdita dei codici di accesso il Cliente dovrà prontamente avvisare AWP che procederà alla loro disattivazione. La divulgazione dei codici per l'accesso al sito e/o al Servizio può consentire l'accesso a terzi non autorizzati. Il Cliente è

l'unico responsabile per tutte le attività risultanti dall'utilizzo del proprio account. I servizi di AWP sono disponibili sia per aziende che per privati.

## 4) Pagamenti

Il pagamento del Servizio è anticipato e potrebbe essere maggiorato di eventuali tasse o accessori di legge. Il Cliente si impegna al puntuale pagamento del Servizio AWP. I prezzi dei servizi potrebbero cambiare in ogni momento a discrezione di AWP. Il Cliente non ha titolo a pretendere rimborsi in caso di riduzione del prezzo o sconti promozionali.

AWP non tratta e non conserva i dati dei titoli di pagamento (es. numeri delle carte di credito) dei Clienti utilizzati per eseguire gli acquisti, i quali sono trattati dai relativi fornitori del servizio di pagamento.

L'effettivo pagamento avviene infatti trasferendo i dati protetti e criptati direttamente al payment gateway. Solo a transazione avvenuta, il fornitore del servizio di pagamento comunica a AWP l'esito del pagamento.

AWP si riserva di applicare, per motivi di sicurezza, limitazioni ed esclusioni agli strumenti di pagamento utilizzabili dal Cliente per il pagamento del Servizio.

AWP si riserva inoltre il diritto di non accettare ordini in caso di fornitura di dati anagrafici e/o di pagamento non reali, precedente inadempimento a qualsiasi titolo nei confronti di AWP, superamento dei massimali di spesa.

AWP effettua le necessarie verifiche per intraprendere le azioni più opportune volte ad arginare attività illegali riservandosi il diritto di agire nei confronti di chiunque commetta reati di frode online.

## 5) Limitazioni di responsabilità

AWP non si assume alcuna responsabilità per i danni, diretti e indiretti, di qualsiasi natura, sofferti dal Cliente, i suoi partner, agenti, dipendenti e collaboratori in relazione all'utilizzo del Servizio fornito per fatti e causa non direttamente dipendenti da AWP e ad essa non imputabili. Per nessuna ragione AWP può essere ritenuta responsabile per perdita di profitto, impossibilità di utilizzo, danni diretti e indiretti di qualsiasi tipo, ed il Cliente rinuncia fin d'ora ad avanzare pretese in tal senso nei confronti di AWP.

AWP non è in alcun modo responsabile per le conseguenze derivanti dall'utilizzo illegittimo delle informazioni fornite dal Cliente. In particolare, AWP non garantisce:

1. il funzionamento senza interruzione del sito <https://assistenzaawponline.it>
2. il funzionamento del sito <https://assistenzaawponline.it> senza errori

Eventuali disservizi tecnici del sito <https://assistenzaawponline.it> o interruzioni temporanee che possono impedirne momentaneamente l'utilizzo non comporteranno alcun risarcimento in favore del Cliente. La Piattaforma potrebbe contenere link ad altri siti che appartengono a terzi. AWP non può ritenersi responsabile per l'accessibilità e il contenuto di queste risorse e per ogni conseguenza legata all'utilizzo di tale contenuto. Il Cliente accetta che l'unico rimedio per ogni presunto danno causato dal Servizio AWP è la cancellazione del servizio sottoscritto.

## 6) Richieste di supporto

Non forniamo supporto via telefono, Skype o altri canali, a meno che sia specificatamente indicato nel servizio acquistato o tramite previo accordo. Le richieste vengono processate e risolte nell'ordine in cui sono state ricevute. Ogni richiesta è soggetta ad approvazione o rifiuto a sola discrezione di AWP.

Per richieste fuori da quanto previsto dal servizio, AWP può fornire soluzioni alternative o indirizzare verso un partner. AWP fornisce supporto con risposte in 24 ore, da lunedì a sabato, ma non è possibile garantire una tempistica per la risoluzione di una richiesta.

## 7) Tipo di richieste

Ai sensi del presente Servizio, il Cliente può inoltrare richieste di supporto rientranti nel seguente elenco:

- Problemi con l'interfaccia del sito (HTML, CSS, JavaScript)
- Modifica dello stile di elementi della pagina (CSS)
- Inserimento dei contenuti e modifica delle immagini
- Creazione di elementi grafici di base (bottoni, menu, newsletter form)
- Consulenza su WordPress (consigli e supporto)
- Utilizzo di WordPress (come fare a)
- Verifica di Temi e plugin
- Installazione e configurazione di plugin
- Ripristino di backup del sito (restore)
- Miglioramento delle performance del sito
- Manutenzione professionale
- Consigli per il SEO

Esempio di richieste che potrebbero essere rifiutate:

- Cambio tema
- Creazione di landing page
- Customizzazione di plugin
- Customizzazione del tema
- Attività di marketing

E' possibile contattare in via preventiva AWP per verificare la possibilità di un servizio o supporto: il contatto cui fare riferimento è [team@assistenzawponline.it](mailto:team@assistenzawponline.it).

## 8) Interruzione del servizio

Il Servizio può essere interrotto in qualsiasi momento, da parte del Cliente o da AWP. Il rapporto si basa sulla reciproca soddisfazione. Si può interrompere il Servizio contattandoci all'indirizzo email [servizi@assistenzawponline.it](mailto:servizi@assistenzawponline.it).

Crediamo fortemente nei nostri servizi al 100%.

Tuttavia comprendiamo che non possono essere sempre perfetti per tutti.

Se non siamo in grado di risolvere il problema relativo al Servizio di supporto (non relativo a lavori personalizzati) e abbiamo rinunciato, verrà emesso un rimborso completo oppure puoi ottenere un credito della stessa somma sui nostri servizi con scadenza di 6 mesi.\*

Se invece decidi di annullare la tua richiesta del Servizio di supporto prima che abbiamo avuto l'opportunità di lavorarci e stabilisci che non possiamo risolverla o non sei in grado di fornire gli accessi di cui abbiamo bisogno avrai diritto solo ad un rimborso del 50% di quanto ci è stato pagato. Questo perché comunque avremo sostenuto costi operativi di studio ed analisi. In alternativa, potrai richiedere il rimborso completo a credito per i nostri servizi con scadenza di 6 mesi.\*

\*Le richieste di rimborso vengono esaminate entro 30 giorni o meno dalla data di acquisto.

\*La politica di cui sopra non si applica al supporto orario, offerte speciali, credito di servizio.

## 9) Raccolta di informazioni

AWP raccoglie informazioni nel momento in cui si accede ai servizi offerti.

Tali informazioni vengono usate esclusivamente per contattare il Cliente e/o per fornire i servizi di supporto o manutenzione del sito. AWP tratta tutte le informazioni fornite come strettamente confidenziali. Queste informazioni includono:

- dati di accesso al sito WordPress, server FTP, pannello di gestione hosting;
- dati di accesso a servizi relativi al sito (per esempio Google Analytics, Mailchimp, Aweber);
- dati contenuti nel sito web (per esempio lista di clienti, infoprodotti a pagamento, ebooks);
- dati relativi alla natura del business del cliente (per esempio volumi di traffico, tassi di conversione, volumi di vendite);

Questi dati possono essere trasferiti sui server gestiti da AWP per operazioni come la copia di backup. L'accesso parziale a queste informazioni può essere fornito a collaboratori e partner di AWP al solo scopo di erogare i servizi pattuiti.

## 10) Codice etico

Ci piace realizzare e ottimizzare i progetti dei nostri clienti, e per questo abbiamo stabilito un nostro codice etico. AWP si riserva il diritto di non avviare relazioni commerciali, o terminare quelle in essere, con soggetti implicati in attività illecite e in particolare connesse al traffico di armi e di sostanze stupefacenti, al riciclaggio e al terrorismo. Inoltre non lavoriamo con privati o aziende che:

- Operano nel settore adult, gioco d'azzardo, o pornografico;
- Promuovono contenuti, prodotti o servizi che utilizzano affermazioni false, disoneste o ingannevoli. (es. soluzioni per arricchirsi velocemente);
- Vendono o promuovono la vendita di prodotti contraffatti;
- Promuovono la vendita di prodotti ottenuti da specie protette o in via d'estinzione;

- Incitano all'odio, alla discriminazione o alla violenza;
- Promuovono qualsiasi forma di pirateria informatica o forniscono agli utenti istruzioni o strumenti per accedere senza autorizzazione a software, server o siti web.

AWP adotta una politica di 'tolleranza zero' verso comunicazione aggressiva, insulti o discriminazione, e si riserva la sospensione e l'interruzione del Cliente e dei contenuti che non rispettino tali parametri e il suesposto Codice etico.

## **11) Copyright**

Il sito <https://assitenzawponline.it>, le pagine che lo compongono, le tecnologie, la piattaforma, le idee, i loghi, i marchi, la veste grafica, i testi, i file audio/video e più in generale ogni altra creatività connessa al sito e ai servizi sono di proprietà esclusiva di AWP. Non possono essere riprodotti, usati o rappresentati dal Cliente, ad eccezione dei casi dove è espressamente ammesso e nei limiti in cui è ammesso. Al Cliente viene concesso un diritto d'uso del sito e/o dei servizi non trasferibile e limitato ad un utilizzo privato e non commerciale.

## **12) Legge applicabile e foro esclusivo**

Il Servizio sottoscritto è soggetto al diritto Italiano. Competente a decidere qualsiasi controversia nascente o comunque connessa con il contratto e le presenti Condizioni d'uso sarà il Foro di Venezia.

## **13) Contatti e comunicazioni**

Per qualunque domanda o commento al presente documento, inviare una email a [servizi@assitenzawponline.it](mailto:servizi@assitenzawponline.it).