Palasil è un servizio di Terahold S.r.l. ("Terahold"). La presente Support Policy descrive come Terahold presta assistenza ai Clienti che usano Palasil in self-service in base ai Termini di servizio. I Clienti con un Contratto Palasil Custom ricevono assistenza come descritto nella Sezione 5. I termini con l'iniziale maiuscola non definiti in questa pagina hanno il significato indicato nei Termini di servizio, disponibili su palasil.com/legal.

Questa pagina è pubblicata in inglese e in italiano. In caso di contrasto prevale la versione inglese (Palasil Support Policy).

In questa pagina "Giorno Lavorativo" indica ogni giorno dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi nazionali in Italia e il 21 maggio (festa del patrono di Verona).

1. Come contattare Terahold

1.1 L'assistenza è prestata solo via email. Il Servizio non ha un canale di assistenza al suo interno. Gli indirizzi sono:

a) richieste di assistenza: support@palasil.com;

b) pagamenti, fatture e disdetta degli Abbonamenti pagati con bonifico: billing@palasil.com;

c) problemi di sicurezza e vulnerabilità: security@palasil.com;

d) richieste sui dati personali: privacy@palasil.com.

1.2 La richiesta dovrebbe indicare il nome del Brand Workspace, una descrizione del problema e, se utile, delle schermate. Gli Utenti non devono inviare via email password o chiavi di integrazione.

1.3 L'assistenza è prestata in inglese e in italiano.

1.4 Le email da noreply@palasil.com sono messaggi automatici del Servizio; le risposte a quell'indirizzo non sono lette.

2. Giorni di assistenza e tempi di risposta

2.1 L'assistenza è prestata nei Giorni Lavorativi, ora italiana.

2.2 L'obiettivo di Terahold è inviare una prima risposta entro 2 Giorni Lavorativi dal ricevimento di una richiesta. I tempi di risposta sono obiettivi e non livelli di servizio: Terahold non assume impegni su livelli di servizio per il Servizio in self-service, e il mancato rispetto di un obiettivo non dà diritto a rimborsi o risarcimenti.

2.3 I problemi di sicurezza segnalati a security@palasil.com sono gestiti prima delle altre richieste.

3. Cosa copre l'assistenza

3.1 L'assistenza riguarda l'uso di Palasil, i malfunzionamenti del Servizio e il collegamento degli account Klaviyo e Shopify a Palasil.

3.2 L'assistenza non riguarda:

a) il funzionamento di Klaviyo, Shopify e degli altri servizi di terzi, assistiti dai rispettivi fornitori;

b) la strategia e i contenuti delle campagne del Cliente, che possono essere oggetto di un Contratto Palasil Custom;

c) consulenze legali, fiscali o regolamentari.

4. Accesso al Brand Workspace per l'assistenza

4.1 Alcune richieste richiedono che Terahold entri nel Brand Workspace del Cliente. In tal caso un Owner, un Manager o un Editor del Brand Workspace concede l'accesso di supporto dalle Impostazioni, nella sezione "Accessi Palasil", per 3 o 7 giorni, e può disattivarlo in qualsiasi momento. Il personale di Terahold non concede mai da sé l'accesso di supporto. L'accesso termina automaticamente alla fine del periodo scelto.

4.2 Finché l'accesso di supporto è attivo, il personale autorizzato di Terahold può entrare nel Brand Workspace. Ogni ingresso è registrato nel registro "Accessi Palasil" del Brand Workspace con la persona, la data e l'ora e il motivo, insieme alle modifiche fatte dal personale di Terahold e alle bozze salvate in Klaviyo, ai segmenti creati in Klaviyo, alle programmazioni e agli invii di campagne fatti dal personale di Terahold durante l'accesso di supporto, come descritto nella Sezione 3.2 della pagina Security Overview. Al primo ingresso del personale di Terahold, gli Owner, i Manager e gli Editor ricevono una notifica nel Servizio. Il registro può essere letto nelle Impostazioni da Owner, Manager ed Editor ed è conservato per 12 mesi.

5. Palasil Custom

5.1 I Clienti con un Contratto Palasil Custom ricevono assistenza tramite i canali, e con i livelli di servizio, stabiliti nel loro contratto, che prevalgono sulla presente Policy.

6. Manutenzione e avvisi

6.1 Il Servizio può non essere disponibile per manutenzione o aggiornamenti. Terahold annuncia la manutenzione programmata che rende il Servizio non disponibile con un'email agli Owner almeno 48 ore prima, come previsto dalla Sezione 15.2 dei Termini di servizio.

7. Modifiche

7.1 Terahold può aggiornare la presente Support Policy. La versione vigente è disponibile su palasil.com/legal/support e le versioni precedenti restano disponibili nell'archivio su palasil.com/legal/archive.