

Condizioni di servizio

Oggetto

Questo documento illustra i termini e le condizioni del servizio in abbonamento 'Customer Service Culture' (di seguito 'l'abbonamento').

Durata dell'abbonamento

L'abbonamento ai servizi di ('membership Customer Service Culture') ha una durata di 12 mesi a partire dalla data di ricezione del bonifico. Dato che non è previsto il tacito rinnovo, il cliente riceverà preavviso via email con 15 giorni di anticipo e sarà libero di decidere se rinnovare o meno senza alcun vincolo.

Upgrade del piano annuale

Il cliente potrà decidere se passare a un nuovo piano (ad esempio da 'Basic' a 'Medium') alla scadenza dell'abbonamento. Sarà sufficiente comunicarlo via email al momento del rinnovo.

Come accedere al servizio

Il cliente sceglie uno dei quattro piani a sua disposizione nella pagina [Abbonamento annuale](#). Il servizio può essere richiesto compilando un apposito form con i suoi dati anagrafici, Codice Fiscale / P. Iva. Inoltre in fase di prenotazione il cliente indicherà quale libro vuole ricevere (a scelta tra 'La Rivoluzione del Social Customer Service' e 'Vendere con il Servizio Clienti') specificando l'indirizzo al quale intende ricevere le copie.

Acquisto e modalità di pagamento

Appena effettuata la prenotazione di cui sopra il cliente riceve una email nella quale viene invitato a completare l'acquisto entro le 72 ore successive. Il pagamento è previsto in unica soluzione e la modalità di pagamento è il bonifico bancario alle coordinate: IBAN IT31H 03015 03200 0000 00308385 presso Fineco Bank, con beneficiario Sig. Paolo Fabrizio – causale 'abbonamento CSC'.

Decorrenza e caratteristiche specifiche dei 4 piani opzionali

L'abbonamento decorre dalla data di ricezione del bonifico e la durata è di 12 (dodici) mesi. Dopo aver effettuato il pagamento il cliente riceve email di conferma dell'avvenuto acquisto con le credenziali per accedere alle risorse e ai servizi inclusi nel piano che ha prescelto, attraverso il sito 'Thinkific.com'. Di seguito le modalità di accesso per ognuno dei 4 piani attualmente disponibili:

Piano BASIC – Il cliente riceverà link specifico per accedere ai file podcast 'audio-corso' e alla check-list. Contestualmente riceverà anche i recapiti [telefono e email] per prenotare i servizi di supporto inclusi [assistenza per gestire fino a 3 casi complessi all'anno con i propri clienti].

Piano MEDIUM – Il cliente riceverà link specifico per accedere ai file 'video-corso', alla check-list e al test di auto-valutazione. Contestualmente riceverà anche i recapiti [telefono e email] per prenotare i servizi di supporto [assistenza per gestire fino a 5 casi complessi all'anno con i propri clienti].

Piano CORPORATE – Il cliente riceverà link specifico per accedere ai file 'video-corso', alla check-list e al test di auto-valutazione. Contestualmente riceverà anche i recapiti [telefono e email] per prenotare i servizi

di supporto [assistenza per gestire fino a 7 casi complessi all'anno con i propri clienti] e per prenotare una telefonata di 'assessment' – consulenza strategica su un tema a scelta del cliente. La chiamata avrà una durata compresa tra i 30 e i 45 minuti.

Piano PLATINUM – Il cliente riceverà link specifico per accedere ai file 'video-corso', alla check-list e al test di auto-valutazione. Contestualmente riceverà anche i recapiti [telefono e email] per prenotare una telefonata di 'assessment' – consulenza strategica su un tema a scelta del cliente. La chiamata avrà una durata compresa tra i 30 e i 45 minuti.

Inoltre il cliente utilizzerà i recapiti di cui sopra per prenotare il workshop a sua disposizione su temi riguardanti il servizio clienti digitale. Il workshop verrà erogato presso gli uffici del cliente in territorio italiano, in unica soluzione e per una durata massima di 8 ore, con data prescelta dal cliente e comunicata con almeno 15 giorni di preavviso. I costi di viaggio per raggiungere la sede del cliente ed eventuale pernottamento sono già inclusi nell'importo pagato nell'abbonamento 'Platinum'.

Disclaimer

Customer Service Culture non è responsabile per eventuali discontinuità di accesso online al sito 'Thinkific' dove sono caricati i file audio, video, check-list e test di autovalutazione.pdf).

Costi

Tutti gli importi evidenziati nei quattro piani a scelta del cliente sono già comprensivi degli oneri fiscali.

Riservatezza

Tutti i dati del cliente verranno trattati con la massima riservatezza secondo quanto previsto dalle leggi vigenti in tema di Privacy e 'GDPR' e in conformità della [Privacy Policy di CustomerServiceCulture.com](https://customerserviceculture.com/privacy-policy).

Diritto di modificare i presenti termini e condizioni

Ci riserviamo il diritto di rivedere e modificare occasionalmente i presenti termini e condizioni preavvisando i clienti con un anticipo di almeno 15 giorni.

Milano, gennaio 2019.

Privacy Policy

Informativa resa ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n.196/2003 ai visitatori del sito Internet "https://customerserviceculture.com" e fruitori dei servizi offerti dallo stesso, a partire dall'indirizzo (https://customerserviceculture.com), con l'esclusione dei link esterni. In ottemperanza con il **Regolamento Ue 2016/679**, noto come **GDPR** (General Data Protection Regulation) comunico che tutti gli iscritti ai commenti o alla newsletter si sono iscritti volontariamente con la tecnica del double opt-in. Puoi cancellare la tua iscrizione in qualsiasi momento attraverso la newsletter cliccando "unsubscribe" o mandando una mail a paolo@customerserviceculture.com. Non verranno utilizzate le mail, o cedute a terzi, per finalità diverse da quelle accettate durante l'iscrizione, a doppia verifica, volontaria.

I dati raccolti attraverso questo sito si dividono in:

Dati di navigazione

In questa categoria di dati rientrano gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono al sito, gli indirizzi in notazione URI (Uniform Resource Identifier) delle risorse richieste, ed altri parametri connessi al protocollo http e relativi al sistema operativo e all'ambiente informatico dell'utente. Questi dati vengono utilizzati al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del sito e per controllarne il corretto funzionamento e vengono cancellati immediatamente dopo l'elaborazione. I dati potrebbero essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di ipotetici reati informatici ai danni del sito: salva questa eventualità, i dati sui contatti web non persistono per più di sette giorni.

Dati forniti volontariamente dall'utente

L'invio facoltativo, esplicito e volontario di posta elettronica agli indirizzi indicati su questo sito comporta la successiva acquisizione dell'indirizzo del mittente, necessario per rispondere alle richieste, nonché degli eventuali altri dati personali inseriti nella missiva.

Cookies

Nessun dato personale degli utenti viene in proposito acquisito dal sito. Non viene fatto uso di cookies per la trasmissione di informazioni di carattere personale, né vengono utilizzati c.d. cookies persistenti di alcun tipo, ovvero sistemi per il tracciamento degli utenti. Ricordiamo che l'utente, tramite configurazione del proprio browser può in qualsiasi momento disabilitare l'operatività dei cookie o essere informato nel momento in cui riceve il cookies e negare il consenso all'invio. Per maggiori informazioni puoi consultare la [Cookie Policy](#).

Fatta eccezione per i dati raccolti automaticamente (dati di navigazione), il conferimento di altre informazioni attraverso moduli predisposti o email è libero e spontaneo ed il mancato invio può comportare solo una mancata soddisfazione di eventuali richieste.

Il luogo di conservazione dei dati è il Server del provider ([Tucows Domains Inc.](#)) che ospita il sito (<https://customerserviceculture.com>), ad eccezione dei cookies che sono immagazzinati nei vostri computer.

COOKIE ANALYTICS

Il blog utilizza **Google Analytics ANONIMIZZATI**: i cookie analytics sono considerati **tecnici se utilizzati solo a fini di ottimizzazione** e se gli IP degli utenti sono mantenuti anonimi. Informo l'utente che questo sito utilizza il servizio gratuito di Google Analytics. Ricordo che i dati vengono usati solo per avere i dati delle pagine più visitate, del numero di visitatori, i dati aggregati delle visite per sistema operativo, per browser, ecc. Questi parametri vengono archiviati nei [server di Google](#) che ne disciplina la Privacy secondo queste [linee guida](#).

NEWSLETTER

Sulle pagine del sito è presente un form contenente il campo: "indirizzo email".

Compilando con i tuoi dati il campo e cliccando sul tasto di iscrizione, fa sì che il Sito li memorizzi e li mantenga nel database per il futuro uso con le modalità e per i fini descritti nella presente policy.

Modalità del trattamento dei dati

Il trattamento dei dati raccolti viene gestito dal Sito mediante strumenti informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità di seguito evidenziate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Per l'erogazione e la gestione della Newsletter, customerserviceculture.com utilizza il servizio offerto da **MailChimp** (The Rocket Science Group, LLC, 512 Means St., Suite 404 – 30318 – Atlanta, Georgia) e di seguito semplicemente "MailChimp".

I dati raccolti vengono memorizzati sui server sicuri di MailChimp

Ai sensi della privacy policy di MailChimp i tuoi dati non verranno mai utilizzati direttamente da MailChimp o da essa venduti a terzi. MailChimp si serve di operatori opportunamente autorizzati per il mantenimento del servizio e nell'esercizio di detta funzione essi potrebbero avere accesso ai tuoi dati. Valgono, in ogni caso, le garanzie previste dalla privacy [policy di MailChimp](#).

In relazione alle finalità di seguito descritte, quando l'amministratore provvederà ad inviare la newsletter, i dati vengono recuperati mediante gli strumenti messi a disposizione da MailChimp e tramite essi le verrà inviata la newsletter.

Il titolare del trattamento è:

Paolo Fabrizio

Via Montecatini, 14

20144 Milano (MI)

Email: paolo@customerserviceculture.com

Ai sensi dell'Art.7 del DL 196/03 – Art. 7 – Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti.

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a. dell'origine dei dati personali;
- b. delle finalità e modalità del trattamento;
- c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

- c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

ULTIMA MODIFICA: 06/11/2018