

Allegato D Canali di assistenza Active Powered

Modalità operative per richiedere supporto tecnico

Documento	05
Versione	2.0
Data	15 settembre 2026
Ambito	Supporto tecnico e assistenza sugli account ActiveCampaign acquistati o gestiti tramite Active Powered

Canali disponibili

Canale	Modalità	Note operative
Ticket Zendesk	https://supporto.activepowered.com/	Canale preferenziale per richieste tecniche, tracciamento e gestione dello storico assistenza.
Email	supporto@activepowered.com	Utilizzabile per richieste ordinarie o quando il portale non è disponibile.
Telefono	02.94.75.58.20	Le chiamate possono essere registrate. L'informazione deve essere resa tramite messaggio iniziale o altra modalità equivalente.
Chat in account	Se disponibile nell'account o nel portale	Se non ci sono operatori disponibili, la risposta può proseguire via email o ticket.
Zoom	Su appuntamento o quando necessario	Usato per sessioni di supporto, formazione o verifica condivisa. Le registrazioni sono create solo se necessarie.

Tempi indicativi

Active Powered mira a fornire una prima risposta entro 24 ore lavorative, dal lunedì al venerdì, indicativamente nella fascia 8.30 - 18.00. Il termine è un obiettivo operativo e può variare in base a complessità della richiesta, disponibilità del Cliente, necessità di escalation verso ActiveCampaign o eventi fuori dal controllo di Active Powered.

Uso corretto dei canali

- Per richieste tecniche è preferibile aprire un ticket, così da mantenere traccia della richiesta e delle risposte.
- Il Cliente deve evitare di inserire dati personali non necessari nei ticket, nelle email, nelle chat o nelle registrazioni.
- Quando serve verificare dati presenti nell'account ActiveCampaign, il Cliente autorizza l'accesso nei soli limiti necessari alla richiesta di assistenza.
- WhatsApp o canali personali non sono canali ordinari di assistenza contrattuale e non devono essere usati per inviare dati personali non necessari.

Registrazioni delle chiamate

Le registrazioni delle chiamate di supporto, quando presenti, sono conservate di regola per 24 mesi per qualità, formazione, gestione contestazioni e sicurezza del servizio, salvo esigenze documentate più lunghe.