

Accordo di rivendita e supporto tecnico

Versione operativa aggiornata del contratto cliente Active Powered

Documento	01
Versione	2.0
Data	15 settembre 2026
Fornitore	Active Powered Marketing SL, NIF B76328202, Calle Las Dalias, 12, 35100 San Bartolomé de Tirajana, Las Palmas, Spagna
Cliente	Il cliente che acquista i servizi tramite Active Powered

Premesse

Active Powered è rivenditore ufficiale dei servizi ActiveCampaign e presta attività di supporto tecnico, assistenza e coordinamento operativo verso i clienti italiani che acquistano o gestiscono il servizio tramite Active Powered.

I servizi tecnologici ActiveCampaign sono forniti da ActiveCampaign, LLC. Active Powered non sviluppa né controlla la piattaforma ActiveCampaign, ma cura la rivendita, il rapporto commerciale con il Cliente e l'assistenza nei limiti previsti dal presente accordo.

Il presente accordo è destinato a clienti professionali e aziendali. Restano salve eventuali norme inderogabili applicabili ove il Cliente agisca in qualità diversa.

Articolo 1 Oggetto

Active Powered vende al Cliente il diritto di utilizzare i servizi ActiveCampaign e presta assistenza tecnica relativa all'attivazione, alla gestione e all'uso ordinario dell'account. Il Cliente acquista i servizi e si impegna a rispettare il presente accordo, le condizioni ActiveCampaign vigenti e le policy applicabili.

Articolo 2 Condizioni ActiveCampaign

L'uso dei servizi ActiveCampaign è disciplinato dalle Terms of Service pubblicate da ActiveCampaign all'indirizzo <https://www.activecampaign.com/legal/terms-of-service>, come aggiornate di tempo in tempo. Alla data di verifica del presente pacchetto, la pagina ufficiale risulta aggiornata al 23 dicembre 2025.

L'Allegato A contiene un rinvio alla fonte ufficiale e una sintesi italiana di cortesia. In caso di divergenza tra la sintesi, eventuali traduzioni e il testo ufficiale ActiveCampaign, prevale il testo ufficiale pubblicato da ActiveCampaign, salvo diverse condizioni inderogabili applicabili al rapporto tra Active Powered e il Cliente.

Articolo 3 Uso consentito

Il Cliente deve rispettare l'Acceptable Use Policy di ActiveCampaign, pubblicata all'indirizzo <https://www.activecampaign.com/legal/acceptable-use-policy>. L'Allegato B contiene il rinvio alla fonte ufficiale e una sintesi italiana di cortesia.

Il Cliente è responsabile della liceità dei contenuti, delle liste di contatti, delle basi giuridiche per le comunicazioni e del rispetto della normativa applicabile a email, SMS, messaggistica, marketing e trattamento dei dati dei propri contatti.

Articolo 4 Account e sicurezza

Il Cliente deve mantenere riservate le credenziali dell'account, usare credenziali individuali quando disponibili, non condividere accessi con soggetti non autorizzati e configurare misure di sicurezza coerenti con il rischio, inclusa l'autenticazione a più fattori quando disponibile.

Active Powered può assistere il Cliente nella configurazione o gestione dell'account, ma non risponde di usi impropri, importazioni illecite, perdita di credenziali, scelte autonome del Cliente o violazioni delle policy ActiveCampaign imputabili al Cliente.

Articolo 5 Assistenza

Active Powered presta assistenza tecnica sugli account acquistati o gestiti tramite Active Powered. Le modalità di contatto e i livelli indicativi di risposta sono descritti nell'Allegato D.

L'assistenza può comprendere chiarimenti sull'uso della piattaforma, verifiche tecniche, supporto su configurazioni, ticket verso ActiveCampaign e accesso all'account del Cliente quando necessario per evadere una richiesta. Active Powered non garantisce il funzionamento continuo della piattaforma ActiveCampaign, che resta sotto il controllo di ActiveCampaign.

Articolo 6 Prezzi pagamenti e rinnovi

Prezzi, piani e modalità commerciali sono pubblicati o comunicati da Active Powered, anche tramite <https://www.activepowered.com/prezzo>, e possono variare nel tempo. Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo indicato in fase di acquisto o rinnovo.

Salvo diverso accordo scritto o obbligo inderogabile, i pagamenti effettuati non sono rimborsabili. In caso di mancato pagamento, l'account può essere sospeso o disattivato secondo le condizioni applicabili. L'inutilizzo dell'account non costituisce recesso o cancellazione dell'abbonamento.

Il Cliente può chiedere annullamento o modifica del piano aprendo un ticket o scrivendo a supporto@activepowered.com. Per evitare addebiti di rinnovo, la richiesta deve arrivare con anticipo sufficiente rispetto alla data di rinnovo e comunque secondo le condizioni commerciali comunicate.

Articolo 7 Responsabilità e manleva

Active Powered risponde esclusivamente delle attività direttamente svolte da essa e nei limiti di legge. Non risponde di interruzioni, sospensioni, modifiche, limitazioni o cessazioni dei servizi ActiveCampaign determinate da ActiveCampaign, da fornitori terzi o dal comportamento del Cliente.

Il Cliente manleva Active Powered, ActiveCampaign e i rispettivi amministratori, dipendenti, collaboratori e rappresentanti da pretese, danni, sanzioni, costi e spese derivanti da uso illecito dei servizi, violazione delle policy applicabili, trattamento illecito dei dati dei propri contatti, contenuti inviati tramite la piattaforma o violazione di diritti di terzi.

Articolo 8 Privacy e protezione dei dati

Per i dati personali trattati da Active Powered per finalità proprie, come gestione del rapporto cliente, fatturazione, assistenza, comunicazioni, marketing, sicurezza e tutela dei diritti, Active Powered agisce come Titolare autonomo. L'informativa privacy di Active Powered è contenuta nell'Allegato E.

Per i dati personali che il Cliente inserisce o gestisce nel proprio account ActiveCampaign, il Cliente resta Titolare del trattamento. Active Powered agisce come Responsabile del trattamento quando accede a tali dati su istruzione del Cliente o per esigenze necessarie all'assistenza, alla configurazione, al supporto tecnico, alla migrazione o al backup concordato.

Active Powered non usa i dati contenuti negli account ActiveCampaign dei clienti per proprie finalità di marketing. L'accesso avviene solo quando necessario per prestare assistenza, eseguire istruzioni documentate, gestire sicurezza o adempiere obblighi applicabili.

ActiveCampaign opera come ulteriore Responsabile o sub-responsabile secondo la documentazione contrattuale e privacy applicabile, inclusi il DPA ActiveCampaign e l'elenco sub-processors pubblicato da ActiveCampaign. Il DPA ActiveCampaign è consultabile all'indirizzo <https://www.activecampaign.com/legal/dpa>; l'elenco sub-processors è consultabile all'indirizzo <https://www.activecampaign.com/legal/subprocessors>.

Articolo 9 Nomina di Active Powered a Responsabile

Nella misura in cui Active Powered tratta dati personali per conto del Cliente, il Cliente nomina Active Powered Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR. La nomina riguarda i trattamenti necessari alla rivendita, gestione e assistenza dei servizi ActiveCampaign.

Elemento art. 28 GDPR	Contenuto
Oggetto	Assistenza, configurazione, supporto, gestione commerciale e attività tecniche connesse all'account ActiveCampaign del Cliente.
Durata	Per la durata del rapporto e, dopo la cessazione, per il tempo necessario a chiudere attività residue, cancellare o restituire i dati e rispettare obblighi applicabili.
Natura e finalità	Accesso, consultazione, organizzazione, modifica tecnica, esportazione, backup o cancellazione, nei limiti delle istruzioni del Cliente e delle esigenze di assistenza.
Categorie di dati	Dati caricati dal Cliente nell'account, dati dei suoi contatti, dati di utilizzo dell'account e informazioni tecniche necessarie al supporto.
Categorie di interessati	Clienti, prospect, contatti, utenti, collaboratori o altri soggetti del Cliente, secondo quanto inserito dal Cliente nell'account.

Active Powered tratta i dati solo su istruzioni documentate del Cliente, garantisce che le persone autorizzate siano vincolate alla riservatezza, adotta misure tecniche e organizzative adeguate, assiste il Cliente per quanto ragionevolmente possibile nella gestione dei diritti degli interessati e degli obblighi di sicurezza, informa il Cliente senza ingiustificato ritardo in caso di incidente rilevante o violazione di dati personali e mette a disposizione informazioni ragionevoli per dimostrare il rispetto della presente nomina.

Il Cliente concede ad Active Powered un'autorizzazione generale a ricorrere a fornitori e sub-responsabili necessari all'erogazione del servizio, inclusi ActiveCampaign, fornitori di ticketing, hosting, cloud, comunicazione, pagamenti, collaborazione e sicurezza, come indicati nel Registro dei trattamenti e nella documentazione privacy aggiornata. Active Powered resta tenuta a imporre ai sub-responsabili obblighi di protezione dei dati sostanzialmente equivalenti a quelli previsti dalla presente nomina.

Active Powered informa il Cliente, tramite aggiornamento della documentazione contrattuale o altro canale idoneo, delle modifiche rilevanti relative ai sub-responsabili, così da consentire al Cliente di formulare eventuali osservazioni o opposizioni motivate prima che la modifica produca effetti quando ciò sia ragionevolmente possibile.

Alla cessazione del rapporto, Active Powered cancella o restituisce i dati personali trattati per conto del Cliente secondo le istruzioni applicabili, salvi obblighi di legge, esigenze di tutela dei diritti, copie di sicurezza e tempi tecnici di cancellazione. Per i backup tecnici degli account clienti, il criterio operativo è storico di 24 mesi con sovrascrittura e cancellazione entro 30 giorni dalla cessazione, salvo istruzioni diverse o impedimenti documentati.

Articolo 10 Registrazione delle chiamate

Le chiamate di supporto possono essere registrate tramite Zendesk o sistemi collegati per qualità, formazione, gestione contestazioni e sicurezza del servizio. L'informazione sulla registrazione deve essere resa prima o all'inizio della chiamata. Il termine ordinario di conservazione delle registrazioni è 24 mesi, salvo necessità documentate più lunghe.

Articolo 11 Comunicazioni

Le comunicazioni operative possono essere inviate agli indirizzi comunicati dal Cliente. Per assistenza, il Cliente può usare i canali indicati nell'Allegato D. Per questioni privacy relative ad Active Powered, il contatto è privacy@activepowered.com.

Articolo 12 Legge applicabile e foro

Il presente accordo è regolato dalla legge italiana, salvo norme inderogabili diversamente applicabili. Per le controversie relative al presente accordo è competente in via esclusiva il Foro di Milano, salvo diverso foro inderogabile previsto dalla legge.

Elenco allegati

- 1 Allegato A - Condizioni del servizio ActiveCampaign, rinvio ufficiale e sintesi di cortesia.
- 2 Allegato B - Politica sull'uso consentito ActiveCampaign, rinvio ufficiale e sintesi di cortesia.
- 3 Allegato C - Privacy ActiveCampaign, rinvio ufficiale e sintesi di cortesia.
- 4 Allegato D - Canali di assistenza Active Powered.
- 5 Allegato E - Informativa privacy Active Powered e modulo privacy.

Letto, confermato e accettato.

Active Powered Marketing SL

Cliente