TERMINI E CONDIZIONI

Modulo Lead Management — Suite Wonder Tools

Termini e Condizioni — Lead Management. Il presente documento costituisce, per il modulo Lead Management, l'Allegato D (Termini e Condizioni di Modulo) del Contratto di Fornitura Servizi SaaS Wonder Tools sottoscritto tra Digitrend S.r.l. («Digitrend» o «Fornitore») e il Cliente, ed è parte integrante del Contratto per rinvio. Raccoglie in un unico testo le condizioni contrattuali specifiche del modulo, le relative specifiche tecniche e i livelli di servizio; si applica esclusivamente se il modulo è selezionato dal Cliente nella Scheda Ordine. In caso di conflitto prevalgono, nell'ordine: le Condizioni Generali del Contratto, i presenti Termini e Condizioni di Modulo, l'Allegato C (Service Level Agreement comune) e la Scheda Ordine (Allegato A), salvo diversa indicazione espressa; resta ferma, per i livelli di uptime, i tempi di risposta e gli altri parametri SLA, la prevalenza dei valori più specifici qui indicati ai sensi dell'Art. 7.6 del Contratto.

Definizioni

Ai fini dei presenti Termini e Condizioni, oltre ai termini definiti nel Contratto di Fornitura Servizi SaaS Wonder Tools e negli altri Allegati, i seguenti termini, se utilizzati con lettera maiuscola, hanno il significato di seguito indicato:
— «Consent Management Platform (CMP)»: la piattaforma utilizzata dal Cliente per raccogliere e amministrare i consensi privacy degli interessati, in conformità allo standard IAB Consent Framework ove applicabile.

— «IAB Consent Framework»: lo standard IAB Europe Transparency & Consent Framework (TCF v2.x) per la gestione del consenso alla profilazione pubblicitaria.

— «Importazione DB»: il servizio opzionale di migrazione di un database di lead preesistente del Cliente nella Piattaforma.

— «Scheda» o «Scheda Ordine»: la Scheda Ordine Servizi di cui all'Allegato A del Contratto, nella quale sono indicati i moduli Wonder Tools sottoscritti dal Cliente e i relativi parametri economici e tecnici.

— «Unique ID»: il sistema di identità unificata (OAuth) che consente la correlazione dei dati di uno stesso Cliente tra i diversi moduli Wonder Tools attivi (a titolo esemplificativo Community, Paywall, Di Più, Lead Management).

1. Funzionalità della piattaforma Lead Management

CRM integrato	Piattaforma proprietaria Digitrend. è possibile l'integrazione via API verso strumenti esterni (es. ActiveCampaign, plugin Newsletter WordPress, moduli Facebook Lead Ads), ove configurati dal o per il Cliente attraverso eventuale contratto di sviluppo software da definire a parte.
Form di acquisizione lead	Drag & drop builder — multi-step — GDPR consent built-in
Qualificazione lead	Gestione delle liste di segmentazione, dati in formato EAV per la gestione incrementale
Integrazione email marketing	Automazioni trigger-based
Form builder	Incluso
Reportistica	Dashboard CRM: CPL, conversion rate (ove configurato l'obiettivo), pipeline value, ROI
GDPR compliance	Doppio opt-in configurabile, registro consensi, cancellazione dell'account su richiesta tramite il canale di supporto
Export dati	CSV, JSON, API push verso CRM Cliente ove commissionata con contratto di sviluppo software separato

1.1 Restituzione, esportazione e cancellazione dei lead alla cessazione del Contratto: i lead e i relativi dati raccolti tramite il modulo sono trattati secondo le modalità, i termini e le condizioni unitariamente disciplinati dall'Art. 9 del DPA (Allegato B) e dall'Art. 15 del Contratto SaaS Wonder Tools, ai quali si rinvia integralmente — in sintesi: riconsegna mediante accesso ed esportazione dei dati grezzi su richiesta scritta del Cliente entro 60 giorni dalla scadenza contrattuale (termine decorrente dalla cessazione, non dalla ricezione della disdetta), senza subordinazione a pendenze economiche, e cancellazione definitiva e irreversibile decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto.

1.2 Le modalità di rilascio dei moduli di raccolta lead, la compatibilità con le piattaforme ospiti, l'isolamento tecnico di stili e script e la ripartizione delle responsabilità di implementazione sono descritte alla sezione 2 del presente documento.

2. Integrazione nel sito del Cliente

2.1 Modalità di rilascio. I moduli di raccolta lead sono rilasciati sul sito del Cliente secondo una delle due modalità seguenti, alternative fra loro.

Modalità	Descrizione
Script JavaScript	Snippet di codice JS inserito nella pagina ospite, che genera dinamicamente il modulo di raccolta lead nel punto di inserimento.
IFRAME	Incorporamento del modulo tramite iframe, quale modalità alternativa allo script JS.

2.2 Compatibilità con piattaforme e CMS. L'integrazione non è vincolata a una piattaforma specifica: i moduli sono compatibili con qualsiasi sito web, indipendentemente dal CMS utilizzato.

Piattaforma ospite	Compatibilità
Qualsiasi sito web	L'integrazione tramite script JS o iframe è indipendente dal CMS utilizzato ed è possibile su qualsiasi sito, incluse landing

	page HTML statiche senza CMS.
WordPress (qualsiasi versione)	Nessun vincolo di versione specifico, purché privo di vulnerabilità note. È disponibile un connettore dedicato che sincronizza automaticamente i contatti raccolti con il plugin Newsletter installato sul CMS del Cliente, consentendo la gestione del marketing e del servizio newsletter direttamente dall'ambiente WordPress.
Landing page HTML statiche	I moduli di raccolta possono essere inseriti anche in semplici pagine HTML prive di CMS, tramite script JS o iframe.

2.3 Isolamento tecnico. Il sistema applica regole di isolamento (namespacing) agli script JavaScript e ai fogli di stile del modulo, secondo una nomenclatura dedicata definita da Digitrend, al fine di prevenire conflitti o alterazioni con lo stile e gli script del sito ospitante.

2.4 Responsabilità di implementazione. Il Cliente è responsabile del corretto inserimento dello script o dell'iframe nella pagina ospite e della verifica di compatibilità con le eventuali policy di sicurezza del proprio sito — a titolo esemplificativo la Content Security Policy — che possano limitare l'esecuzione di script esterni o l'incorporamento di iframe di terze parti. Per i siti WordPress che utilizzano il connettore di sincronizzazione, il Cliente è responsabile di mantenere attivo e correttamente configurato il plugin Newsletter sul proprio CMS. Digitrend fornisce la documentazione tecnica per l'implementazione e il supporto nei limiti del piano di assistenza indicato nella Scheda Ordine.

2.5 Aggiornamenti dell'integrazione. Gli aggiornamenti tecnici dei moduli — script, iframe o connettore WordPress — sono rilasciati da Digitrend in modalità retrocompatibile ove tecnicamente possibile. Le modifiche non retrocompatibili sono comunicate al Cliente con congruo preavviso, con le modalità previste per la modifica del presente documento.

3. SLA

Parametro SLA	Valore garantito	Credito di servizio
Uptime piattaforma	99,5%	Credito di servizio unico — v. Punto 7 dell'Allegato C: sconto del 10% del canone mensile del modulo per il mese in cui l'uptime scende di oltre 0,5 punti sotto la soglia
Notifica lead real-time	<5 min dal form submit	Nessun credito automatico — obiettivo di servizio
Risposta P1	4h lav.	Nessun credito automatico — obiettivo di servizio

Il credito di servizio di cui sopra costituisce rimedio esclusivo — salvi i casi di dolo o colpa grave di Digitrend (Art. 7.3 del Contratto) — e non si applica in caso di forza maggiore, manutenzione programmata, servizi di terze parti non controllati da Digitrend, attacchi eccezionali o azioni e omissioni del Cliente, secondo quanto previsto dall'Art. 11 del Contratto SaaS Wonder Tools e dall'Allegato C — Documentazione Tecnica e SLA (§7), pubblicato in versione integrale e sempre aggiornata all'indirizzo https://legal.digitrend.it/sla-wondertools/.

4. Piattaforma di erogazione e integrazioni di terze parti

4.1 Il modulo Lead Management è erogato sulla piattaforma proprietaria Digitrend, sviluppata internamente. Gli strumenti di terze parti eventualmente collegati (a titolo esemplificativo ActiveCampaign, plugin Newsletter WordPress, moduli Facebook Lead Ads) operano quali integrazioni opzionali (da commissionare a Digitrend con eventuale contratto di sviluppo aggiuntivo) attivate su richiesta del Cliente tramite integrazioni API: la loro disponibilità, continuità e conformità dipendono dai rispettivi fornitori e non sono coperte dagli SLA del Contratto, secondo l'Art. 11 del Contratto SaaS Wonder Tools e il Punto 7 dell'Allegato C.

5. Importazione di database lead preesistenti

5.1 Il servizio di Importazione DB è opzionale e attivato solo se selezionato nella Scheda. Prerequisiti obbligatori: (a) documentazione attestante che il database importato è stato raccolto nel rispetto del GDPR, con consensi validi; (b) formato conforme a quanto indicato alla sezione 2; (c) copia di backup effettuata dal Cliente prima della consegna.

5.2 Avvertenza. Il Fornitore non risponde di errori, perdite parziali o alterazioni di dati imputabili a formati non conformi, dati malformati o duplicati nel database sorgente, o mancanza di backup da parte del Cliente. Il compenso per l'Importazione DB è dovuto indipendentemente dall'esito quando l'insuccesso sia imputabile a dati sorgente non conformi.

6. GDPR, gestione del consenso e Unique ID

6.1 I lead raccolti sono dati personali ai sensi del GDPR. Il Cliente è il Titolare del trattamento; Digitrend agisce come Responsabile secondo l'Allegato B (DPA). Il Cliente è l'unico responsabile di fornire adeguata informativa privacy (art. 13 GDPR), raccogliere e documentare il consenso per ciascuna finalità, e gestire le richieste di esercizio dei diritti degli interessati.

6.2 Se selezionato nella Scheda, il modulo è integrato nell'ecosistema Wonder Tools mediante il sistema Unique ID, che consente la correlazione tra dati provenienti da diversi moduli (a titolo esemplificativo Community, Paywall, Di Più) attivi per lo stesso Cliente, esclusivamente all'interno dell'ecosistema del medesimo Cliente e nel rispetto delle finalità di trattamento consentite. In caso di cessazione di uno o più moduli, il Cliente può richiedere la separazione dell'Unique ID entro 30 giorni.

7. Riservatezza dei dati di business e IAB Consent Framework

7.1 I dati di performance delle campagne di acquisizione lead (tassi di conversione, fonti di traffico, metriche dei form, dati di revenue) sono informazioni aziendali riservate del Cliente. Digitrend si impegna a non divulgarle a terzi, salvo obbligo di legge, autorizzazione scritta del Cliente, o utilizzo aggregato e anonimizzato per finalità statistiche interne.

7.2 Per i Clienti che selezionano l'opzione «IAB Consent Framework» (tipicamente publisher digitali o operatori nella pubblicità programmatica), la piattaforma è configurata in conformità allo standard IAB Europe Transparency & Consent Framework (TCF v2.x). Il Cliente è responsabile di mantenere aggiornata la propria Consent Management Platform (CMP) e di garantire che i consensi raccolti siano validi e trasmessi correttamente.

Rinvio al Contratto

I presenti Termini e Condizioni di Modulo sono parte integrante e sostanziale del Contratto di Fornitura Servizi SaaS Wonder Tools e sono soggetti alle medesime condizioni di legge applicabile, riservatezza e limitazione di responsabilità ivi previste.

Il presente documento è pubblicato in forma permanente sul sito di Digitrend S.r.l. e costituisce parte integrante del Contratto per rinvio: non richiede sottoscrizione. Fa fede la versione accessibile all'indirizzo indicato in testa alla data di stipula del Contratto; le modifiche sono comunicate con il preavviso e con il diritto di recesso ivi previsti.