

Accordo Utente (Termini di Servizio) per BlueTickets

Entra in vigore: 27 Novembre 2025 Il presente Accordo Utente ("Accordo") è stipulato tra voi ("Utente", "voi" o "vostro") e Ingenious Dynamics LLC-FZCO ("Società", "noi", "ci" o "nostro"), con sede in Premises No. 42712-001, IFZA Business Park, DDP, Dubai Silicon Oasis, Emirati Arabi Uniti (TRN: 104258416700003). Accedendo o utilizzando BlueTickets (il "Servizio"), un sistema SaaS multi-tenant per helpdesk e ticketing, accettate di essere vincolati dal presente Accordo. Se non accettate, non utilizzate il Servizio. Per domande, contattate hello@ingeniousdynamics.com.

1. **Descrizione del Servizio** BlueTickets fornisce la gestione dei ticket per piccoli team e startup, inclusi supporto multicanale (email, web, API), accesso basato su ruoli (Amministratore dell'Organizzazione, Agente, Richiedente), analisi e supporto multilingue (inglese, italiano). Il Servizio è offerto su base di prova gratuita di 30 giorni (senza carta di credito richiesta), seguita da abbonamenti a pagamento.
2. **Account e Abbonamenti** 2.1. **Creazione dell'Account:** Dovete fornire un indirizzo email valido e una password per registrarvi. Siete responsabili del mantenimento della sicurezza dell'account e dell'accuratezza delle informazioni. 2.2. **Abbonamenti:** Dopo la prova, l'accesso richiede un abbonamento a pagamento (mensile o annuale) elaborato tramite Stripe. I pagamenti sono ricorrenti e automatici fino alla cancellazione. Nessun rimborso per abbonamenti mensili o annuali; in caso di cancellazione, l'accesso continua fino alla fine del periodo pagato. Ci autorizzate, insieme a Stripe, ad addebitare sul vostro metodo di pagamento tutti i costi. Cancellazione tramite impostazioni dell'account o dashboard Stripe. Possiamo aggiornare i prezzi con preavviso di 30 giorni. 2.3. **Gestione dell'Organizzazione:** Gli Amministratori dell'Organizzazione controllano le membership del team, le chiavi API e i dati; la cancellazione di un'organizzazione è permanente e irreversibile.
3. **Utilizzo Accettabile** 3.1. **Utilizzo Consentito:** Utilizzate il Servizio solo per scopi aziendali leciti, come la gestione dei ticket di supporto. 3.2. **Divieti:** Non dovete: (a) impegnarvi in attività illegali, spam, molestie o abusi; (b) tentare di violare la sicurezza, reverse engineering o impersonare altri; (c) caricare contenuti dannosi o violare diritti di terzi; (d) superare i limiti API (100 richieste/minuto/chiaave) o i limiti di dimensione file (come specificato nella documentazione). 3.3. **Responsabilità dei Contenuti:** Siete gli unici responsabili dei vostri contenuti (ad es., ticket, commenti, allegati). Possiamo monitorare ma non siamo obbligati a rivedere i contenuti.

4. **Dati e Privacy** Il vostro utilizzo è soggetto alla nostra Informativa sulla Privacy (incorporata nel presente), che descrive in dettaglio la raccolta, il trattamento e i diritti sui dati ai sensi del GDPR e delle leggi applicabili. Ci concedete una licenza non esclusiva, mondiale per utilizzare i vostri contenuti al fine di fornire e migliorare il Servizio.
5. **Proprietà Intellettuale** Possediamo tutti i diritti sul Servizio, inclusi software e marchi. Ricevete una licenza limitata, revocabile per utilizzarlo come consentito nel presente.
6. **Terminazione** 6.1. **Da Parte Vostra:** Potete cancellare l'abbonamento e eliminare l'account in qualsiasi momento; i dati sono trattenuti per 30 giorni e poi cancellati. 6.2. **Da Parte Nostra:** Possiamo sospendere o terminare per violazioni, mancati pagamenti o a nostra discrezione con preavviso (ove possibile). Dopo la terminazione, perdete l'accesso, ma tratteniamo i dati per 30 giorni. 6.3. **Effetti:** La terminazione non esonera dagli obblighi di pagamento; le sezioni su responsabilità, indennizzo e controversie sopravvivono.
7. **Esclusioni di Responsabilità e Limitazioni di Responsabilità** 7.1. **Esclusioni di Responsabilità:** Il Servizio è fornito "così com'è" senza garanzie di alcun tipo, esplicite o implicite, inclusa commerciabilità o idoneità allo scopo. Non garantiamo accesso ininterrotto, operazioni senza errori o sicurezza dei dati. 7.2. **Limitazione di Responsabilità:** La nostra responsabilità totale è limitata agli importi pagati negli ultimi 12 mesi. Non siamo responsabili per danni indiretti, consequenziali, incidentali o punitivi, anche se avvisati della loro possibilità. 7.3. **Terze Parti:** Non siamo responsabili per servizi di terzi (ad es., Stripe, fornitori email) o loro interruzioni.
8. **Indennizzo** Accettate di indennizzarci e tenerci indenni da reclami derivanti dal vostro utilizzo del Servizio, contenuti o violazioni del presente Accordo.
9. **Legge Applicabile e Risoluzione delle Controversie** Il presente Accordo è regolato dalla legge degli Emirati Arabi Uniti, senza riguardo ai conflitti di leggi. Le controversie saranno risolte esclusivamente nei tribunali degli Emirati Arabi Uniti o tramite arbitrato vincolante ai sensi delle regole degli Emirati Arabi Uniti, a nostra scelta. Rinunciate al diritto a un processo con giuria.
10. **Modifiche all'Accordo** Possiamo aggiornare il presente Accordo con preavviso email di 30 giorni. L'uso continuato costituisce accettazione.
11. **Disposizioni Varie** 11.1. **Accordo Integrale:** Il presente, insieme all'Informativa sulla Privacy, costituisce l'intero accordo; nessuna modifica orale. 11.2.

Separabilità: Le disposizioni non valide non influenzano le altre. 11.3. **Cessione:** Possiamo cedere il presente Accordo; voi non potete senza consenso. 11.4. **Forza Maggiore:** Nessuna responsabilità per eventi oltre il controllo (ad es., disastri naturali).

Utilizzando BlueTickets, riconoscete di aver letto e accettato il presente Accordo.