

# Condizioni di Servizio – Assistenza WordPress

Condizioni valide per tutti i clienti che usufruiscono del servizio di Assistenza WordPress su [hostcare.it](https://hostcare.it)

## Indice generale

<b>1. Ambito del Servizio</b>	<b>1</b>
<b>2. Limitazioni e Responsabilità</b>	<b>2</b>
<b>3. Cosa NON è incluso nell'assistenza</b>	<b>2</b>
<b>4. Richieste di Assistenza WordPress</b>	<b>3</b>
<b>5. Comportamento del Cliente</b>	<b>3</b>
<b>6. Clausola di modifica delle condizioni</b>	<b>3</b>
<b>7. Responsabilità condivisa nei multisito / siti con accesso condiviso</b>	<b>3</b>
<b>8. Canali e tempi di risposta</b>	<b>4</b>
<b>9. Pacchetti di assistenza extra disponibili</b>	<b>4</b>

---

## 1. Ambito del Servizio

L'assistenza WordPress Full e WooCommerce/Multisite offerta da HostCare include:

- Aggiornamenti mensili del core di WordPress, plugin e tema (se supportato);
- Aggiornamento di plugin gratuiti o premium (i file dei plugin premium devono essere forniti dal cliente);
- Interventi su:
  - Schermata bianca, errori 500 o 404;
  - Errore critico del sito WordPress;
  - Impossibilità di accesso al backend;
  - Errori nel collegamento al database;
  - Fatal error come "Allowed memory size";
  - Analisi di eventuali rallentamenti del sito.

In caso di errore critico dovuto a un aggiornamento non completato correttamente, il team HostCare effettuerà un ripristino.

## 2. Limitazioni e Responsabilità

HostCare **non è responsabile** di problematiche causate da modifiche effettuate direttamente dal cliente, da terze parti, da plugin installati successivamente agli aggiornamenti, o da interventi esterni non autorizzati.

In caso di malfunzionamenti segnalati dal cliente, il nostro team procederà con un controllo e, se necessario, **ripristinerà un backup** antecedente al nostro ultimo intervento.

Se il problema **non è imputabile all'attività del nostro team**, verrà emessa regolare **fattura per le ore impiegate** dal nostro staff nell'analisi e nel ripristino. Il cliente sarà avvisato prima di ogni intervento extra.

## 3. Cosa NON è incluso nell'assistenza

Per trasparenza, le seguenti attività sono escluse dal servizio incluso:

- Errori successivi a modifiche effettuate dal cliente;
- Modifiche personalizzate al sito (es. layout, colori, testi, CSS, tema child);
- Sviluppo o integrazione di nuove funzionalità;
- Supporto tecnico su strumenti o plugin terzi (es. Elementor, WooCommerce, plugin premium, ecc.);
- Interventi su problemi causati da terzi o plugin aggiunti esternamente;
- Pulizia da malware, rimozione blacklist o ripristino post-attacco;
- Ottimizzazione delle performance (cache, minificazione, lazy loading, ecc.);
- Inserimento o gestione dei contenuti (articoli, pagine, immagini, utenti);
- Formazione o affiancamento all'uso del sito o dei suoi strumenti;
- Controllo quotidiano o supporto in tempo reale;
- Utilizzo dell'assistenza come "servizio continuo su richiesta"
- **Apertura di ticket per problemi causati da azioni del cliente:** durante tutto il periodo di assistenza, viene installato un sistema di monitoraggio delle attività sul sito del cliente. Questo sistema consente di verificare modifiche effettuate direttamente

dal cliente e valutare con oggettività eventuali responsabilità in caso di problematiche ricorrenti o segnalazioni infondate.

Per tutte queste ed altre attività è possibile richiedere un preventivo al nostro team commerciale.

#### 4. Richieste di Assistenza WordPress

Il servizio di assistenza WordPress **non include supporto illimitato su richiesta** per modifiche, personalizzazioni, errori causati dal cliente o gestione ordinaria del sito. Per ogni richiesta **fuori dal perimetro** di quanto specificato, sarà proposta una soluzione su preventivo.

Il supporto non è da intendersi come servizio continuativo "on demand".

Richieste frequenti non incluse (es. "mi puoi controllare se...", "puoi modificarmi questo..."), verranno gestite con preventivo o fatturazione extra.

#### 5. Comportamento del Cliente

HostCare si riserva il diritto di sospendere temporaneamente l'assistenza in caso di comportamenti arroganti, insistenti o irrispettosi da parte del cliente.

Il rapporto di assistenza deve basarsi sulla fiducia reciproca e sul rispetto del tempo e del lavoro del nostro staff che effettua gli aggiornamenti dei siti in assistenza senza usare tools "automatici" per avere sempre la certezza del funzionamento del sito subito dopo aver aggiornato ogni componente plugin/tema/etc.

#### 6. Clausola di modifica delle condizioni

Le presenti condizioni di assistenza possono essere aggiornate da HostCare in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 7 giorni. Le modifiche saranno comunicate via email e pubblicate sul sito ufficiale. L'utilizzo continuato del servizio implica l'accettazione delle eventuali modifiche.

## **7. Responsabilità condivisa nei multisito / siti con accesso condiviso**

In caso di WordPress Multisite o siti con accesso condiviso tra più utenti/amministratori, HostCare non è responsabile di modifiche o danni causati da altri utenti o gestori diversi dal cliente principale.

## **8. Canali e tempi di risposta**

L'assistenza avviene esclusivamente tramite ticket/email nei giorni lavorativi, con tempo medio di risposta entro 24/48 ore. Non è prevista assistenza telefonica, via WhatsApp o in tempo reale, salvo accordi specifici.

## **9. Pacchetti di assistenza extra disponibili**

Per richieste personalizzate, modifiche grafiche, sviluppo o ottimizzazione, sono disponibili pacchetti orari su richiesta o interventi a preventivo. Contattaci per maggiori informazioni.