BK Modules

Condizioni dell'intervento urgente PrestaShop

VERSIONE
1.0

IN VIGORE DAL
18/11/2026

PER CHI
Chi ordina un intervento urgente PrestaShop su bkmodules.com

Questo è il contratto dell'Intervento urgente PrestaShop: cosa facciamo quando il tuo negozio ha smesso di vendere, in quanto tempo iniziamo a lavorare, di cosa abbiamo bisogno da te, cosa succede se la riparazione richiede più ore di quelle incluse e quando ti rimborsiamo. È un contratto tra imprese, solo per imprese e professionisti che sottoscrivono per la propria attività (sezione 1). Leggilo prima di sottoscriverlo: al momento del pagamento spunti una casella con cui dichiari di accettarlo. Te ne inviamo una copia in PDF insieme alla conferma dell'ordine, e la trovi sempre in quell'ordine, nel tuo account.

Cosa hai sottoscritto

Nella tua copia personalizzata (quella che apri al momento di pagare e quella che resta nel tuo ordine) è contrassegnato ciò che sottoscrivi, e alla fine trovi il «Riepilogo economico» con il suo prezzo.

☐ Intervento urgente su un negozio PrestaShop che non vende, su cui iniziamo a lavorare in meno di 12 ore, con fino a 3 ore di lavoro incluse (sezioni 5, 7 e 8).

Il prezzo è fisso e include fino a 3 ore di lavoro. Non è in questo testo perché dipende dalla valuta e dalle condizioni del tuo account: è quello che vedi al momento di pagare, prima di confermare l'ordine, e risulta nel «Riepilogo economico», alla fine della tua copia di questo contratto, e nel tuo ordine, con la valuta, le imposte e gli eventuali sconti. Si paga per intero in anticipo, e iniziamo quando il pagamento è confermato. Se il tuo Paese ti obbliga a dichiarare un'imposta per questo acquisto, questa dichiarazione spetta a te.

1. Chi firma questo contratto

Da una parte, BK Modules LLC, che opera con il nome commerciale BK Modules: società a responsabilità limitata costituita nello Stato del New Mexico (Stati Uniti), con sede in 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, Stati Uniti, e numero di identificazione fiscale statunitense (EIN) 35-2838640. E-mail: bkmodules@bkmodules.com. Telefono: +1 (813) 214-0078. In questo contratto, «noi».

Dall'altra, l'impresa o il professionista che sottoscrive con il proprio account di bkmodules.com. In questo contratto, «tu». Se sottoscrivi per conto di un'impresa o di un tuo cliente, ci confermi di avere il potere di farlo e che quell'impresa o quel cliente è vincolato da questo contratto.

Solo per imprese e professionisti

Questo contratto è solo per imprese e professionisti che sottoscrivono l'intervento per la propria attività imprenditoriale o professionale. Sottoscrivendo, dichiari che è il tuo caso. Non si applica la normativa a tutela dei consumatori e non esiste diritto di recesso.

2. Cosa regola questo contratto

L'Intervento urgente PrestaShop è un servizio a pagamento unico per un negozio che ha smesso di vendere: il negozio non è raggiungibile, un errore impedisce di acquistare, i pagamenti non vanno a buon fine o gli ordini non arrivano. Troviamo la causa, rimettiamo il Negozio in condizione di vendere e ti spieghiamo cosa è successo. Non si rinnova e non viene addebitato di nuovo. Per quanto questo contratto non prevede, si applicano le condizioni generali di vendita di bkmodules.com, e se i due testi dicono cose diverse sull'intervento, prevale questo contratto.

3. I termini che usiamo

- **Negozio**: l'installazione di PrestaShop che indichi al momento della sottoscrizione, con il suo dominio. L'intervento vale per un solo Negozio.
- **Server**: la macchina su cui è installato il Negozio, che sia un server, un VPS o un hosting.
- **Accessi**: gli utenti, le password, le chiavi e i dati di connessione che ci fornisci per lavorare sul Negozio e sul Server.
- **Guasto**: ciò che impedisce di vendere nel Negozio e che ci descrivi al momento della sottoscrizione o non appena ti scriviamo.
- **Negozio che vende**: la home page, una categoria, una scheda prodotto, il carrello e il passaggio di pagamento si caricano e funzionano, e un ordine di prova arriva fino al pagamento.
- **Ore incluse**: le 3 ore di lavoro urgente comprese nel prezzo, contate a minuti da quando iniziamo a lavorare con i tuoi Accessi.
- **Rapporto**: il documento che ti inviamo alla fine, con la causa del Guasto, ciò che abbiamo fatto e ciò che ti consigliamo.
- **Consegna**: il momento in cui ti inviamo il Rapporto e ti diciamo che il lavoro è finito.

4. Ciò di cui abbiamo bisogno per lavorare: i tuoi Accessi

Per iniziare ci servono il back office di PrestaShop con un profilo SuperAdmin e un accesso ai file del Server: l'SSH, l'FTP o il tuo pannello di hosting (ad esempio, Plesk o cPanel). Senza di essi non possiamo toccare nulla e, se non li abbiamo entro 7 giorni dal pagamento, si applica il rimborso della sezione 9.

Ce li fornisci nel tuo account di bkmodules.com, nel modulo di cui ti inviamo il link insieme alla conferma del pagamento. Se il Negozio non permette di entrare nel back office, per iniziare basta l'accesso ai file.

Se per la riparazione serve un altro accesso, come il database, il tuo gateway di pagamento o il tuo fornitore di hosting, te lo chiediamo e ce lo fornisci tramite lo stesso modulo.

Come custodiamo i tuoi Accessi

- Cifrati, in un gestore di password. Mai in e-mail, ticket o documenti.
- Li usano solo le persone che lavorano sul tuo Negozio, tenute alla riservatezza, e solo per questo contratto.
- Non li comunichiamo a nessuno, salvo che una legge o un tribunale ci obblighi a farlo. In tal caso, se ci è consentito, ti avvisiamo.
- Al termine del contratto li cancelliamo. Se abbiamo installato una nostra chiave SSH sul Server, la rimuoviamo, se abbiamo ancora accesso. Ti consigliamo comunque di cambiare le password che ci hai fornito.
- Se sospettiamo che qualcuno abbia potuto conoscere i tuoi Accessi senza autorizzazione, ti avvisiamo senza ritardo perché tu possa cambiarli.

5. Cosa facciamo

1. Prima di toccare qualsiasi cosa, copiamo i file e il database del Negozio così come sono, se il Server lo consente. La copia serve ad annullare una modifica se necessario.
2. Cerchiamo la causa del Guasto: nei log degli errori di PrestaShop e del Server, nei moduli, nel tema, nella configurazione e nei servizi da cui dipende il Negozio, come il gateway di pagamento.
3. Sistemiamo ciò che impedisce di vendere finché il Negozio non torna a vendere, e lo verifichiamo percorrendo il Negozio come un cliente fino al pagamento.
4. Ti inviamo il Rapporto con la causa, cosa abbiamo fatto e cosa ti consigliamo perché non succeda di nuovo.

Se per la riparazione bisogna chiudere il Negozio al pubblico per un po', o se una modifica può incidere sulle vendite, te lo spieghiamo prima e attendiamo il tuo consenso.

Se servono più di 3 ore

Se vediamo che la riparazione richiede più delle Ore incluse, ti avvisiamo prima di superarle e ti diciamo quante ore in più stimiamo. Non facciamo nulla oltre le Ore incluse senza il tuo consenso scritto. Quelle ore in più non sono più urgenti: le facciamo senza la priorità di questo intervento e si pagano come ore di assistenza PrestaShop, al prezzo orario indicato su bkmodules.com in quel momento, senza un preventivo a parte. Se stimiamo più di 5 ore in più, prima ti inviamo un preventivo a prezzo fisso per ciò che manca, che si paga a parte. Se non dai il tuo consenso, ti consegniamo il Rapporto con ciò che abbiamo trovato e fatto fino a quel momento, e il lavoro termina lì.

La copia del primo punto la conserviamo per 30 giorni dopo la Consegna e poi la cancelliamo.

6. Cosa non include l'intervento

- Ridisegnare il Negozio, cambiarne l'aspetto o sviluppare nuove funzioni.
- Aggiornare PrestaShop o i suoi moduli oltre lo stretto necessario perché il Negozio torni a vendere. Se la causa si corregge solo con un aggiornamento importante, te lo diciamo e ti facciamo un preventivo a parte.
- I malfunzionamenti del tuo fornitore di hosting, del tuo gateway di pagamento o di altri servizi di

terzi che non dipendono da noi. In quel caso ti diciamo qual è il problema e cosa devi chiedere a quel fornitore, con i dati che gli servono.
- Pulire un negozio hackerato. Se la causa è un attacco, te lo diciamo: è un altro servizio, la Pulizia del negozio PrestaShop hackerato.
- Recuperare dati cancellati o danneggiati, come ordini, clienti, prodotti o immagini. Se hai un backup sano, ti diciamo cosa si può recuperare da lì, come lavoro a parte.
- Acquistare licenze o rinnovi di moduli di altri produttori.
- La manutenzione dopo la Consegna. Sorvegliare il Negozio, aggiornarlo e correggere ciò che si guasta da quel momento in poi è un altro contratto, la Manutenzione PrestaShop.

Ciò che non è incluso lo valutiamo e ti facciamo un preventivo a parte, e decidi tu.

7. In quanto tempo

Iniziamo a lavorare sul Negozio con i tuoi Accessi in meno di 12 ore da quando il pagamento è confermato, contate di seguito, giorno e notte, tutti i giorni della settimana, compresi i fine settimana e i festivi.

- Se gli Accessi della sezione 4 non ci arrivano con il pagamento o non funzionano, entro quel termine ti diciamo quali mancano, e le 12 ore contano da quando li abbiamo e funzionano.
- Proseguiamo finché il Negozio non torna a vendere o finché non esauriamo le Ore incluse.
- Il lavoro si sospende mentre aspettiamo qualcosa che solo tu puoi darci: un altro accesso, una risposta o il tuo consenso a una modifica che incide sulle vendite o alle ore in più della sezione 5.

8. Le Ore incluse

Le Ore incluse sono per questo Negozio e si usano prima per questo Guasto. Quelle che non usiamo fino alla Consegna ti restano come credito per questo Negozio per 12 mesi dal pagamento, per qualsiasi cosa gli serva, come le ore di una Manutenzione PrestaShop: le chiedi aprendo un ticket nel tuo account, in «La mia manutenzione». Non vengono rimborsate in denaro. Se hai una Manutenzione PrestaShop con ore su questo Negozio, un guasto di questo tipo si gestisce con le ore della tua manutenzione, senza sottoscrivere questo servizio.

9. Quando ti rimborsiamo

Se non possiamo fare il lavoro per una causa nostra, ti rimborsiamo tutto ciò che hai pagato.

Se non si può fare per un motivo che non dipende da noi, ti rimborsiamo ciò che hai pagato meno le spese operative indicate nel «Riepilogo economico», che coprono il tempo che riserviamo al tuo Negozio, la verifica di ciò che ci fornisci e la gestione dell'incasso e del rimborso. Si applica solo in questi casi:

- Entro 7 giorni dal pagamento non ci hai fornito gli Accessi della sezione 4, anche se te li abbiamo chiesti e ricordati.
- Gli Accessi che ci fornisci non funzionano e non lo sistemi entro 7 giorni dal nostro avviso.
- Il tuo fornitore di hosting impedisce il lavoro, perché sospende l'account o blocca l'intervento, e la situazione non si risolve in 7 giorni.

- Annulli l'incarico prima che iniziamo, cioè prima che entriamo per la prima volta nel Negozio o nel Server con i tuoi Accessi.
- Ciò che bisogna sistemare non è quanto sottoscritto, perché non è un negozio PrestaShop o si tratta di più negozi.

Una volta iniziato il lavoro, non c'è rimborso, nemmeno quando la causa del Guasto non dipende da noi (sezione 6) o quando non dai il consenso alle ore in più della sezione 5: in quei casi ti consegniamo il Rapporto con ciò che abbiamo trovato. Al di fuori dei casi di questa sezione, quanto pagato non viene rimborsato.

Rimborsiamo l'importo entro 14 giorni da quando si verifica il caso, con lo stesso mezzo con cui hai pagato.

10. I tuoi obblighi

- Fornirci gli Accessi della sezione 4 e mantenerli aggiornati fino alla Consegna.
- Raccontarci ciò che sai del Guasto: da quando succede, cosa è stato modificato prima e quale messaggio vedi.
- Rispondere il prima possibile a ciò che ti chiediamo. Mentre aspettiamo la tua risposta, il lavoro si sospende.
- Non modificare nulla nel Negozio né sul Server mentre lavoriamo, né lasciare che altri lo facciano. Se un'altra persona o impresa ci lavora anch'essa, diccelo.
- Pagare le licenze o i rinnovi di moduli di altri produttori che servono.
- Avere il diritto di usare ciò che c'è nel Negozio: il tema, i moduli e le relative licenze, e i contenuti.
- Usare il servizio per scopi leciti, senza chiederci nulla che sia contrario alla legge o ai diritti altrui.

11. Riservatezza e dati personali

Tutto ciò che vediamo della tua attività lavorando sul Negozio e sul Server (dati, vendite, configurazione, codice, documenti) è riservato. Lo usiamo solo per questo contratto e non lo riveliamo a nessuno, nemmeno al termine del contratto. Ciò non si applica a quanto sia già pubblico né a quanto una legge o un tribunale ci obblighi a rivelare.

Come trattiamo i tuoi dati è spiegato nell'informativa sulla privacy.

Lavorando sul Negozio trattiamo dati personali dei tuoi clienti. Per questi dati, tu sei il titolare del trattamento e noi il tuo responsabile del trattamento, con gli impegni della sezione «I dati dei tuoi clienti quando lavoriamo nel tuo negozio» delle condizioni generali, che fanno parte di questo contratto:

- trattarli solo per questo lavoro e secondo le tue istruzioni, con riservatezza e misure di sicurezza adeguate,
- avvisarti senza ritardo di qualsiasi violazione,
- non ricorrere ad altri responsabili del trattamento senza informarti prima,
- aiutarti a gestire i diritti dei tuoi clienti, e cancellare ciò che abbiamo al termine.

Poiché siamo negli Stati Uniti, l'accesso a questi dati avviene con le garanzie che l'Unione europea

riconosce per questi casi, descritte nell'informativa sulla privacy.

12. Responsabilità

Lavoriamo sul tuo Negozio con la diligenza e le competenze di un professionista, e ci impegniamo a iniziare a lavorare entro il termine della sezione 7 e a fare bene il lavoro della sezione 5 entro le Ore incluse. Quando la causa del Guasto non dipende da noi, ciò che ti dobbiamo è dirti qual è e cosa chiedere.

Non rispondiamo:

- dei danni indiretti, come il mancato guadagno, la perdita di vendite, di clienti o di dati, e le interruzioni della tua attività, comprese quelle del tempo in cui il Negozio non ha venduto,
- di quanto causato dal tuo fornitore di hosting, dal tuo gateway di pagamento, dai moduli, temi e servizi di terzi, dalle modifiche apportate da altri al Negozio o al Server e dalla mancanza di Accessi o di backup,
- di ciò che facciamo seguendo le tue istruzioni.

La nostra responsabilità complessiva per questo contratto non supera quanto ci hai pagato per esso. Nulla di quanto sopra limita la nostra responsabilità per dolo o colpa grave, né quella che la legge non consente di limitare.

Non rispondiamo nemmeno dei ritardi causati da eventi che non possiamo ragionevolmente controllare, come interruzioni generali di internet o della rete elettrica, dei circuiti di pagamento o dei servizi di terzi da cui dipendiamo.

13. Quando termina il contratto

- Con la Consegna, oppure quando ti rimborsiamo (sezione 9).
- Le ore che ti restano come credito (sezione 8) restano valide fino alla scadenza dei loro 12 mesi.
- Possiamo interrompere il lavoro se ci chiedi qualcosa di illecito o usi gli Accessi o il servizio per danneggiare altri, dopo averti avvisato, salvo che la gravità imponga di agire immediatamente.
- Al termine, cancelliamo i tuoi Accessi come previsto dalla sezione 4, e la copia dello stato in cui abbiamo trovato il Negozio quando scade il termine della sezione 5. Il Rapporto resta a te.

14. Comunicazioni con mezzi elettronici

Accetti che questo contratto, il Rapporto e le altre comunicazioni relative all'intervento ti arrivino con mezzi elettronici: per e-mail all'indirizzo del tuo account e nel tuo account di bkmodules.com. Per riceverli ti servono solo un browser, un programma di posta elettronica e la possibilità di aprire un PDF. Puoi chiederci gratuitamente una copia cartacea di ciascuno di essi. Mantieni aggiornato il tuo indirizzo e-mail, perché gli avvisi che inviamo a quell'indirizzo si considerano consegnati.

15. Modifiche a questo contratto

Possiamo aggiornare questo contratto. Ogni versione riporta il proprio numero e la propria data di entrata in vigore, e vale per gli interventi sottoscritti da quella data. Il tuo intervento è sempre regolato dalla versione che hai accettato al momento del pagamento.

16. Legge applicabile e foro competente

Questo contratto è regolato dalle leggi dello Stato del New Mexico e dalle leggi federali degli Stati Uniti applicabili.

Qualsiasi controversia è risolta dai tribunali statali o federali con sede nella contea di Bernalillo (Albuquerque, New Mexico).

17. Contatti

BK Modules LLC · 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, Stati Uniti · bkmodules@bkmodules.com · +1 (813) 214-0078