

ProcessMind Refund Policy

Data di entrata in vigore: 14 settembre 2026

1. Introduzione

Grazie per aver scelto i nostri prodotti software e servizi. Ci impegniamo a offrire la migliore esperienza utente e la massima soddisfazione dei clienti. Tuttavia, comprendiamo che possano verificarsi situazioni in cui Lei debba annullare un acquisto o richiedere un rimborso. La presente Politica di rimborso e annullamento definisce le linee guida e le procedure applicabili a tali casi.

2. Politica di annullamento

2.1. Prodotti/servizi basati su abbonamento

Per i servizi basati su abbonamento, Lei può annullare il Suo abbonamento in qualsiasi momento. Per gli abbonamenti mensili, Lei continuerà ad avere accesso al prodotto o al servizio fino alla fine del ciclo di fatturazione corrente e non saranno addebitati ulteriori importi. Per gli abbonamenti prepagati di dodici (12) mesi o più, l'annullamento ha effetto alla fine del periodo di abbonamento allora in corso e le somme prepagate non sono rimborsabili, salvo durante il periodo di restituzione di quattordici (14) giorni (Sezione 3.1(a)) o qualora la presente policy o il Customer Agreement dispongano espressamente altrimenti. Per annullare il Suo abbonamento, segua le istruzioni fornite nelle impostazioni del Suo account oppure contatti il nostro team di assistenza clienti.

3. Policy sui rimborsi

3.1. Idoneità al rimborso

Offriamo un rimborso nei seguenti casi:

a) Periodo di restituzione di 14 giorni: In conformità alla Sezione 9.3 (Policy sulle restituzioni) del Customer Agreement, Lei può annullare e ricevere un rimborso completo entro quattordici (14) giorni dal Suo Ordine iniziale di un Service, per qualsiasi motivo o senza motivo.

b) Addebiti non autorizzati: Se nota addebiti non autorizzati sulla Sua carta di credito/debito derivanti da un acquisto effettuato sul nostro sito web. Un rimborso completo può essere applicato una volta effettuata la verifica.

c) Problemi tecnici: Se un problema tecnico o di compatibilità Le impedisce sostanzialmente di utilizzare il Service interessato e il nostro team di assistenza non riesce a risolverlo (o a fornire una soluzione alternativa ragionevole) entro trenta (30) giorni dalla Sua segnalazione, sarà applicato un rimborso proporzionale una volta effettuata la verifica.

d) Altre situazioni: Se ritiene di avere diritto a un rimborso al di fuori dei casi sopra indicati — ad esempio perché il Service non ha soddisfatto le Sue aspettative — ci contatti e ci spieghi cosa è accaduto. Esaminiamo ogni richiesta individualmente e potremmo offrire un rimborso, un credito o un'altra soluzione. Qualsiasi rimborso ai sensi del presente paragrafo costituisce una misura di cortesia concessa a nostra discrezione.

Un rimborso proporzionale è un rimborso parziale calcolato in base alla parte del periodo di abbonamento o del servizio che non è stata utilizzata. L'importo del rimborso è determinato sottraendo dal costo totale pagato il valore del periodo durante il quale il servizio è stato utilizzato.

Esempio: se ha pagato 100 € per un abbonamento di 12 mesi ma lo annulla dopo 3 mesi a causa di un problema tecnico verificato, un rimborso proporzionale restituirebbe la parte non utilizzata — 75 € per i 9 mesi rimanenti.

3.2. Esclusioni

Le seguenti situazioni non danno diritto a rimborsi:

a) Ripensamento dopo il periodo di restituzione: se, dopo il periodo di restituzione di quattordici (14) giorni, decide di non voler più utilizzare il nostro software o i nostri servizi e questi funzionano come previsto (salvo diverso accordo ai sensi della Sezione 3.1(d)). Ciò include qualsiasi periodo non utilizzato residuo di un abbonamento prepagato dopo l'annullamento.

b) Prodotti/servizi di terzi: i rimborsi non sono disponibili per prodotti o servizi forniti da venditori terzi, anche se venduti tramite la nostra piattaforma. Consulti le rispettive policy sui rimborsi.

3.3. Procedura di rimborso

Per richiedere un rimborso, segua questi passaggi:

a) Contatti l'assistenza clienti: invii una richiesta di rimborso al nostro team di assistenza clienti, fornendo i dettagli pertinenti relativi al Suo acquisto, incluso il numero dell'ordine e il motivo della richiesta di rimborso.

b) Valutazione: il nostro team di assistenza valuterà la Sua richiesta sulla base dei criteri di idoneità indicati nella Sezione 3.1.

c) Decisione sul rimborso: se la Sua richiesta soddisfa i criteri di idoneità, avvieremo il rimborso senza indebito ritardo e, qualora Lei sia un consumatore che esercita un diritto legale di recesso, non oltre quattordici (14) giorni di calendario dopo che ci avrà informato del recesso. I rimborsi saranno effettuati utilizzando il metodo di pagamento originale e potrebbe essere necessario ulteriore tempo prima che risultino visibili, a seconda del Suo istituto finanziario.

d) Effetti di un rimborso approvato: i rimborsi vengono elaborati manualmente dopo che Lei ha contattato il nostro team di assistenza. Se approviamo un rimborso per una restituzione completa entro 14 giorni, annulleremo l'abbonamento interessato e l'accesso al Service interessato terminerà. Se approviamo un rimborso proporzionale, modificheremo o annulleremo l'abbonamento o le postazioni interessate come concordato con Lei al momento dell'approvazione del rimborso. I Customer Data sono conservati ed eliminati in conformità alla Sezione 11.4 (Effetti della cessazione) del Customer Agreement e alla nostra policy sulla cancellazione dei dati. Lei può inoltre richiedere la cancellazione immediata dei Suoi dati contattandoci all'indirizzo privacy@processmind.com.

3.4. Diritti legali. Se Lei è un consumatore, la presente policy non limita alcun diritto legale inderogabile di cui possa disporre, incluso, ove applicabile, il diritto di recesso per i contratti a distanza ai sensi delle leggi a tutela dei consumatori del Suo Paese di residenza. Qualora tali diritti siano applicabili, essi prevalgono sulla presente policy. Se non riusciamo a risolvere un reclamo, Lei può inoltre contattare l'autorità locale per la tutela dei consumatori o il Centro europeo dei consumatori del Suo Paese.

3.5. Diritto di recesso del consumatore (UE/SEE/Regno Unito). Se Lei è un consumatore e ha concluso il Suo acquisto a distanza (ad esempio online), può recedere dal contratto entro quattordici (14) giorni dalla conclusione del contratto, senza fornire alcuna motivazione, mediante una dichiarazione esplicita a noi indirizzata (ad esempio tramite e-mail a support@processmind.com). Lei può utilizzare il modello di modulo di recesso riportato di seguito, ma non è obbligatorio. Rimborseremo i pagamenti ricevuti da Lei senza indebito ritardo e non oltre quattordici (14) giorni dal giorno in cui saremo informati del Suo recesso, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei utilizzato per la transazione iniziale. Ciò non pregiudica il più favorevole periodo di restituzione di quattordici (14) giorni previsto dalla Sezione 3.1(a).

Modello di modulo di recesso

A ProcessMind B.V., Willem Sandbergstraat 33, 7425RC Deventer, Paesi Bassi, support@processmind.com:

Con la presente io/noi notifico/notifichiamo il recesso dal mio/nostro contratto per il seguente servizio: [service]

Ordinato il: [date]

Nome del/dei consumatore/i: [name]

Indirizzo del/dei consumatore/i: [address]

Firma del/dei consumatore/i (solo se il presente modulo è inviato in formato cartaceo): [signature]

Data: [date]

4. Aggiornamenti della policy

La presente Policy sui rimborsi e sugli annullamenti può essere aggiornata periodicamente in conformità al Customer Agreement. La versione più recente è pubblicata sul nostro sito web e le modifiche sostanziali saranno comunicate con il preavviso richiesto dal Customer Agreement (vedere la Sezione 19.7, Modifiche al presente accordo).

Per qualsiasi domanda o dubbio relativo alla presente policy, contatti il nostro team di assistenza clienti all'indirizzo support@processmind.com