

TERMINI E CONDIZIONI DI SERVIZIO

ReplyA

Fornitore del Servizio: Lao Ivan

Sede Legale: Viale Spartaco Lavagnini, 8 – 50129 Firenze (FI)

P.IVA: 04121830246

Data di ultima modifica: 21 gennaio 2025

1. Oggetto e Natura del Servizio

1.1 Descrizione del Servizio

ReplyA è un servizio software in abbonamento ("SaaS") che consente all'utente di automatizzare e gestire conversazioni su **WhatsApp** utilizzando intelligenza artificiale e logiche di automazione personalizzate.

1.2 Non Affiliation con WhatsApp/Meta

ReplyA NON è un prodotto ufficiale di WhatsApp, Meta o Facebook.

Il Servizio funziona tramite tecnologie di terze parti che interagiscono con WhatsApp Web, **senza utilizzare l'API ufficiale Business di Meta**. Pertanto:

- **Non esiste alcuna relazione commerciale o tecnica diretta con Meta;**
- WhatsApp non autorizza, né supporta ufficialmente questo tipo di servizio;
- L'uso del Servizio avviene **a rischio dell'utente**, come dettagliato nelle sezioni successive.

1.3 Accettazione Consapevole del Rischio

IMPORTANTE: Utilizzando ReplyA, l'Utente dichiara di essere **pienamente consapevole** che:

- L'uso di strumenti di automazione su WhatsApp può comportare **ban, limitazioni o blocchi** dell'account da parte di WhatsApp/Meta;
- **Il rischio è intrinseco e non eliminabile**, indipendentemente dalle misure di sicurezza adottate;
- Il Fornitore **non può garantire** che l'account WhatsApp dell'Utente non subisca limitazioni o blocchi;
- L'Utente si assume **ogni responsabilità** per eventuali conseguenze derivanti dall'uso del Servizio.

2. Accettazione dei Termini

L'accesso e l'utilizzo del Servizio ReplyA comporta **l'accettazione integrale e incondizionata** dei presenti Termini e Condizioni.

Se l'Utente non accetta anche solo una parte di questi Termini, **non deve utilizzare il Servizio.**

L'Utente dichiara inoltre di:

- aver letto attentamente i presenti Termini;
- comprendere appieno i rischi connessi all'uso del Servizio;
- essere maggiorenne e capace di intendere e volere;
- agire per fini leciti e in conformità alle leggi vigenti.

3. Rischi Connessi all'Uso del Servizio

3.1 Tecnologia Non Ufficiale

ReplyA utilizza tecnologie di terze parti per connettersi a WhatsApp Web tramite interfacce non ufficiali. Tali tecnologie:

- **non sono supportate da Meta;**
- possono smettere di funzionare in qualsiasi momento a seguito di aggiornamenti di WhatsApp;
- possono essere rilevate da WhatsApp come uso non standard dell'applicazione.

3.2 Rischio di Ban e Limitazioni

L'uso di ReplyA comporta un **rischio concreto e costante** di:

- **Ban temporaneo o permanente** dell'account WhatsApp;
- **Limitazioni** delle funzionalità (es. impossibilità di inviare messaggi per ore o giorni);
- **Blocco totale** del numero associato;
- **Perdita di contatti, conversazioni e dati** salvati sull'account.

Questi rischi **non possono essere eliminati**, anche adottando comportamenti prudenti o best practices.

3.3 Nessun Controllo su WhatsApp

Il Fornitore **non ha alcun controllo** sulle decisioni di WhatsApp/Meta riguardo a:

- modalità di rilevamento degli account automatizzati;
- criteri per l'applicazione di ban o limitazioni;
- tempistiche di blocco o durata delle restrizioni;
- possibilità di recupero dell'account.

WhatsApp può modificare le proprie policy in qualsiasi momento, **senza preavviso**.

4. Esclusione di Responsabilità

4.1 Uso a Rischio dell'Utente

L'Utente riconosce espressamente che l'uso del Servizio avviene **interamente a proprio rischio e pericolo**.

4.2 Nessuna Garanzia

Il Fornitore **non fornisce alcuna garanzia** in merito a:

- continuità del funzionamento del Servizio;
- assenza di bug, errori o malfunzionamenti;
- compatibilità futura con WhatsApp;
- risultati ottenibili tramite l'uso del Servizio;
- assenza di ban o limitazioni sull'account WhatsApp dell'Utente.

Il Servizio è fornito **"così com'è" (as-is)**, senza garanzie esplicite o implicite di alcun tipo.

4.3 Limitazione di Responsabilità

Nei limiti massimi consentiti dalla legge, il Fornitore **non sarà in alcun caso responsabile** per:

- **ban, blocchi o limitazioni** dell'account WhatsApp dell'Utente;
- **perdita di dati** (conversazioni, contatti, contenuti multimediali);
- **mancati guadagni** o perdite economiche;
- **danni diretti, indiretti, consequenziali** derivanti dall'uso o dall'impossibilità di usare il Servizio;
- interruzioni, malfunzionamenti o errori del Servizio;
- azioni o decisioni prese da WhatsApp/Meta nei confronti dell'Utente;
- uso improprio, illecito o non autorizzato del Servizio da parte dell'Utente;
- violazioni di legge commesse dall'Utente tramite il Servizio.

In ogni caso, **la responsabilità massima del Fornitore** è limitata all'importo effettivamente pagato dall'Utente per il Servizio nei 12 mesi precedenti all'evento dannoso.

5. Obblighi dell'Utente

5.1 Uso Legittimo e Responsabile

L'Utente si impegna a utilizzare il Servizio **esclusivamente per finalità lecite** e in conformità con:

- le leggi italiane ed europee;
- i Termini di Servizio di WhatsApp;
- i presenti Termini e Condizioni;
- le norme di buona condotta online.

5.2 Divieti di Utilizzo

È **espressamente vietato** utilizzare il Servizio per:

- attività illegali, fraudolente o dannose;
- invio di spam, phishing, malware o contenuti illeciti;
- molestie, minacce, diffamazione o violazioni della privacy altrui;
- scopi discriminatori, razzisti, violenti o offensivi;
- violazione di diritti di proprietà intellettuale di terzi;
- atti che possano danneggiare la reputazione del Fornitore o di terzi.

5.3 Responsabilità per i Contenuti

L'Utente è **l'unico responsabile** per:

- tutti i contenuti inviati tramite ReplyA (messaggi, immagini, file, prompt AI);
- l'uso delle automazioni configurate;
- le conversazioni generate dall'intelligenza artificiale;
- ogni conseguenza derivante dall'uso del Servizio.

Il Fornitore **non monitora né controlla** i contenuti generati o inviati dall'Utente e **non è responsabile** per essi.

5.4 Indennizzo

L'Utente si impegna a **manlevare, indennizzare e tenere indenne** il Fornitore da qualsiasi:

- richiesta, reclamo, danno o perdita;
- azione legale o procedimento giudiziario;
- costo, spesa o onere (incluse spese legali);

derivanti da:

- uso improprio o illecito del Servizio da parte dell'Utente;
 - violazione dei presenti Termini;
 - violazione di leggi o diritti di terzi;
 - contenuti inviati o generati tramite il Servizio.
-

6. Caratteristiche e Funzionamento Tecnico

6.1 Requisiti Tecnici

Per utilizzare ReplyA, l'Utente deve:

- possedere un numero di telefono valido associato a un account WhatsApp attivo;
- disporre di una connessione internet stabile;
- mantenere il telefono connesso a internet per la sincronizzazione iniziale;
- autorizzare la connessione tramite QR Code (come WhatsApp Web).

6.2 Automazioni e AI

ReplyA consente di:

- configurare **trigger e regole personalizzate** per risposte automatiche;
- integrare **intelligenza artificiale** per generare risposte contestuali;
- utilizzare **integrazioni** con CRM, tool di automazione (Make, n8n) e altre piattaforme;
- programmare azioni automatiche in base a eventi specifici.

6.3 Costi Token OpenAI

Per i piani che includono **AI** (Smart AI e Autonomous), i **costi dei token OpenAI sono a carico dell'Utente**. Questi costi:

- sono **variabili** in base all'uso effettivo;
- vengono fatturati separatamente o dedotti da crediti prepagati;
- dipendono da volume e complessità delle conversazioni gestite dall'AI.

Il Fornitore **non include** i costi OpenAI nel canone mensile/annuale.

6.4 Disponibilità del Servizio

Il Fornitore si impegna a garantire la massima continuità possibile del Servizio, ma **non garantisce** disponibilità ininterrotta. Il Servizio può subire:

- interruzioni programmate per manutenzione;
- malfunzionamenti tecnici imprevisti;
- sospensioni temporanee dovute a problemi di infrastruttura o terze parti;
- interruzioni legate ad aggiornamenti di WhatsApp.

Non sono previsti rimborsi per interruzioni temporanee del Servizio.

7. Piani di Abbonamento e Pagamenti

7.1 Tipologie di Piani

ReplyA offre i seguenti piani di abbonamento:

- **ReplyA Essential (€79/mese o €790/anno)**: automazione WhatsApp completa, senza AI.
- **ReplyA Smart AI (€149/mese o €1.490/anno)**: include AI per risposte automatiche intelligenti.
- **ReplyA Autonomous (€299/mese o €2.990/anno)**: agente AI avanzato con azioni automatiche e logiche di decisione.

Tutti i piani includono:

- **30 giorni di prova gratuita**;
- assistenza WhatsApp;
- possibilità di cancellazione in qualsiasi momento.

7.2 Modalità di Pagamento

I pagamenti avvengono tramite **Stripe**, con metodi di pagamento accettati:

- carta di credito/debito;
- bonifico SEPA (per piani annuali);
- altri metodi disponibili su Stripe.

Il pagamento è **ricorrente** (mensile o annuale) e viene addebitato automaticamente fino a cancellazione.

7.3 Rinnovo Automatico

Gli abbonamenti si rinnovano **automaticamente** alla scadenza del periodo di fatturazione. L'Utente può cancellare l'abbonamento in qualsiasi momento, con effetto alla fine del periodo corrente.

7.4 Prova Gratuita

La prova gratuita di **30 giorni** è disponibile solo per nuovi utenti. Durante la prova:

- l'Utente ha accesso completo al piano scelto;
- non viene addebitato alcun importo fino alla fine del periodo di prova;
- l'Utente può cancellare in qualsiasi momento senza costi.

Al termine della prova, l'abbonamento diventa **automaticamente a pagamento**, salvo cancellazione.

7.5 Modifiche ai Prezzi

Il Fornitore si riserva il diritto di modificare i prezzi degli abbonamenti con **preavviso di 30 giorni** via email. Le modifiche si applicano ai nuovi abbonamenti e ai rinnovi successivi alla notifica.

8. Diritti di Proprietà Intellettuale

8.1 Proprietà del Software

Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi al Servizio ReplyA (software, codice, interfacce, documentazione, loghi) sono di **esclusiva proprietà del Fornitore**.

L'Utente **non acquisisce** alcun diritto di proprietà sul Servizio, ma solo una **licenza d'uso limitata**, revocabile e non esclusiva.

8.2 Divieto di Reverse Engineering

È vietato:

- decompilare, disassemblare o tentare di estrarre il codice sorgente del Servizio;
- copiare, riprodurre o distribuire il software;
- creare opere derivate basate sul Servizio;
- utilizzare il Servizio per sviluppare prodotti concorrenti.

8.3 Marchi e Loghi

Il nome "ReplyA", il logo e qualsiasi altro marchio utilizzato sono proprietà del Fornitore. L'Utente **non può utilizzarli** senza autorizzazione scritta.

9. Privacy e Trattamento Dati

9.1 Informativa Privacy

Il trattamento dei dati personali dell'Utente è disciplinato dalla **Privacy Policy** del Servizio, disponibile all'indirizzo:

<https://laoivan.com/privacy-policy/>

9.2 Dati Raccolti

Il Fornitore raccoglie e tratta:

- dati di registrazione (email, nome, numero di telefono);
- dati di utilizzo del Servizio (log, statistiche, messaggi inviati);
- dati di pagamento (tramite Stripe);
- contenuti delle conversazioni gestite (solo per finalità tecniche di funzionamento del Servizio).

9.3 Finalità del Trattamento

I dati sono trattati per:

- erogazione del Servizio;
- assistenza tecnica;
- gestione amministrativa e contabile;
- miglioramento del Servizio;
- adempimenti di legge.

9.4 Sicurezza dei Dati

Il Fornitore adotta misure tecniche e organizzative adeguate per proteggere i dati, ma **non può garantire** sicurezza assoluta contro accessi non autorizzati, perdite o violazioni.

10. Durata e Rinnovo

10.1 Durata dell'Abbonamento

L'abbonamento ha durata:

- **mensile** (30 giorni);
- **annuale** (12 mesi).

Alla scadenza, l'abbonamento si rinnova automaticamente per un ulteriore periodo equivalente, salvo cancellazione.

10.2 Cancellazione

L'Utente può cancellare l'abbonamento in qualsiasi momento tramite:

- il pannello di controllo del Servizio;
- il portale di gestione Stripe.

La cancellazione ha effetto **alla fine del periodo di fatturazione corrente**. Non sono previsti rimborsi per periodi già pagati.

11. Modifiche al Servizio

Il Fornitore si riserva il diritto di:

- modificare, aggiornare o interrompere funzionalità del Servizio;
- aggiungere o rimuovere integrazioni;
- cambiare le modalità di funzionamento tecnico;
- sospendere temporaneamente il Servizio per manutenzione.

Le modifiche possono avvenire **senza preavviso e non danno diritto a rimborsi**.

12. Sospensione e Chiusura Account

12.1 Sospensione per Violazione

Il Fornitore può **sospendere o terminare** l'account dell'Utente in caso di:

- violazione dei presenti Termini;
- uso illecito o fraudolento del Servizio;
- mancato pagamento;
- comportamento dannoso o rischioso;
- rischio legale o reputazionale per il Fornitore.

La sospensione può avvenire **senza preavviso e senza diritto a rimborso**.

12.2 Chiusura Volontaria

L'Utente può richiedere la chiusura permanente del proprio account in qualsiasi momento.

La chiusura comporta:

- cancellazione definitiva dell'account e dei dati associati;
 - interruzione immediata del Servizio;
 - nessun rimborso per periodi già pagati.
-

13. Legge Applicabile e Foro Competente

13.1 Legge Italiana

I presenti Termini sono regolati dalla **legge italiana**.

13.2 Foro Esclusivo

Per qualsiasi controversia relativa ai presenti Termini o all'uso del Servizio, è competente in via esclusiva il **Foro di Firenze**.

14. Rimborsi e Cancellazioni

14.1 Politica di Rimbors

Il Servizio opera su base di **abbonamento prepagato**. Non sono previsti rimborsi per:

- periodi di abbonamento già pagati;
- cancellazione anticipata rispetto alla scadenza;
- insoddisfazione o mancato utilizzo del Servizio;
- ban o limitazioni dell'account WhatsApp dell'Utente;
- malfunzionamenti temporanei o interruzioni del Servizio.

14.2 Prova Gratuita

Durante i **30 giorni di prova gratuita**, l'Utente può cancellare l'abbonamento **senza alcun addebito**. Se l'Utente non cancella prima della fine del periodo di prova, l'abbonamento diventa automaticamente a pagamento.

15. Recesso e Cessazione del Servizio

15.1 Recesso dell'Utente

L'Utente può recedere dal Servizio **in qualsiasi momento** tramite:

- cancellazione dell'abbonamento dal pannello di controllo;
- comunicazione scritta al Fornitore tramite i canali ufficiali

Il recesso ha effetto alla **fine del periodo di fatturazione corrente**. Non sono previsti rimborsi per periodi già pagati.

15.2 Recesso del Fornitore

Il Fornitore si riserva il diritto di:

- sospendere o cessare il Servizio **in qualsiasi momento**, con o senza preavviso;
- interrompere il rapporto contrattuale in caso di:
 - uso improprio, illecito o rischioso del Servizio;
 - violazione dei presenti Termini;
 - mancato pagamento;
 - comportamento lesivo nei confronti del Fornitore, del personale o di terzi;
 - rischio legale, reputazionale o tecnico per il Fornitore.

La cessazione **non dà diritto** ad alcun risarcimento, indennizzo o rimborso.

16. Modifiche ai Termini

Il Fornitore può modificare i presenti Termini **in qualsiasi momento**.

Le modifiche saranno:

- pubblicate su questa pagina con indicazione della data di aggiornamento;
- comunicate via email agli Utenti attivi (quando possibile).

L'utilizzo continuato del Servizio dopo la pubblicazione delle modifiche costituisce **accettazione tacita** delle nuove condizioni.

In caso di modifiche sostanziali, l'Utente avrà **30 giorni** per recedere senza penali. Decorso tale termine, l'accettazione si intende definitiva.

17. Limitazioni d'Uso e Best Practices

Per minimizzare il rischio di ban o limitazioni da parte di WhatsApp, l'Utente è **fortemente invitato** a:

- non inviare centinaia di messaggi al minuto;
- non effettuare broadcast massivi indiscriminati;
- utilizzare l'AI per conversazioni naturali e personalizzate;
- rispettare i limiti di WhatsApp (circa 256 messaggi all'ora per numeri consumer);
- evitare comportamenti riconosciuti come spam da WhatsApp;
- simulare comportamenti umani (delay tra messaggi, orari diurni, etc.).

Queste sono **raccomandazioni tecniche**, non garanzie. Anche seguendo tali best practices, il rischio di ban **non può essere eliminato**.

18. Supporto e Assistenza

Il Fornitore fornisce assistenza tecnica tramite:

- **WhatsApp**: supporto diretto via WhatsApp (incluso in tutti i piani)

I livelli di supporto variano in base al piano:

- **Essential**: supporto standard;
 - **Smart AI**: supporto prioritario con tempi di risposta ridotti;
 - **Autonomous**: supporto premium dedicato.
-

19. Integrazione di Terze Parti

ReplyA può integrarsi con servizi di terze parti (es. CRM, Make, n8n, OpenAI). L'uso di tali integrazioni è soggetto ai termini e condizioni delle rispettive piattaforme.

Il Fornitore **non è responsabile** per:

- funzionamento, disponibilità o modifiche dei servizi di terze parti;
 - costi aggiuntivi applicati da terze parti (es. token OpenAI);
 - perdita di dati o malfunzionamenti causati da integrazioni esterne.
-

20. Forza Maggiore

Il Fornitore non è responsabile per inadempimenti o ritardi dovuti a cause di **forza maggiore**, inclusi ma non limitati a:

- calamità naturali, guerre, pandemie;
 - interruzioni di servizi di terze parti (hosting, cloud, API);
 - attacchi informatici, DDoS, hacking;
 - modifiche unilaterali di WhatsApp/Meta che rendono impossibile il funzionamento del Servizio;
 - decisioni governative o normative che impongono la sospensione del Servizio.
-

21. Disposizioni Finali

21.1 Intero Accordo

I presenti Termini costituiscono l'**intero accordo** tra l'Utente e il Fornitore riguardo all'uso del Servizio, sostituendo ogni precedente intesa o comunicazione.

21.2 Nullità Parziale

Se una o più disposizioni dei presenti Termini sono dichiarate nulle, invalide o inapplicabili, le restanti disposizioni rimangono **pienamente in vigore**.

La mancata o ritardata applicazione da parte del Fornitore di qualsiasi diritto o clausola dei presenti Termini **non costituisce rinuncia** a tale diritto o clausola.

21.3 Comunicazioni

Tutte le comunicazioni tra le Parti devono essere inviate via email agli indirizzi:

- **Utente:** indirizzo email fornito in fase di registrazione

21.4 Cessione

L'Utente **non può cedere** i propri diritti e obblighi derivanti dai presenti Termini senza il preventivo consenso scritto del Fornitore.

Il Fornitore può liberamente cedere il contratto a terzi, anche senza consenso dell'Utente.

23. Contatti

Per qualsiasi domanda, chiarimento o richiesta relativa ai presenti Termini e Condizioni, contattare:

Lao Ivan

Viale Spartaco Lavagnini, 8

50129 Firenze (FI)

P.IVA: 04121830246

WhatsApp: Disponibile tramite il Servizio

DATA DI ULTIMA MODIFICA: 21 gennaio 2025

Utilizzando il Servizio ReplyA, l'Utente dichiara di aver letto, compreso e accettato integralmente i presenti Termini e Condizioni di Servizio.