



## Politica Rimborsi

per ordini effettuati presso il sito web [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it)

Gentile Cliente,

in questo documento illustriamo in dettaglio la nostra politica sui rimborsi, pensata per garantire la massima trasparenza e soddisfazione nell'utilizzo dei nostri servizi.

### 1. INTRODUZIONE E AMBITO DI APPLICAZIONE

La nostra politica sui rimborsi è stata sviluppata per offrire la massima flessibilità a tutti i nostri clienti, siano essi privati o aziende. Comprendiamo che le esigenze possono cambiare e che talvolta un servizio potrebbe non rispondere pienamente alle aspettative. Per questo motivo, offriamo la possibilità di richiedere un rimborso per qualsiasi servizio acquistato sul nostro sito [www.c1vhosting.it](http://www.c1vhosting.it), indipendentemente dal suo valore economico o dalla durata sottoscritta.

### 2. IL NOSTRO IMPEGNO SUL RIMBORSO

Ci impegniamo a gestire ogni richiesta di rimborso con la massima attenzione e professionalità. Se decidi di non proseguire con il servizio acquistato, potrai richiedere il rimborso entro 15 giorni dalla data di acquisto. In caso di approvazione, ti restituiremo il 90% dell'importo versato, trattenendo solo il 10% a copertura delle spese amministrative e di gestione dell'ordine. Questa politica si applica a tutti i nostri servizi, che si tratti di un piano mensile, annuale o pluriennale.

### 3. COME RICHIEDERE IL RIMBORSO

Abbiamo reso il processo di richiesta del rimborso semplice e immediato. Puoi scegliere tra due modalità:

Tramite il nostro Help Desk:

- Accedi al portale [helpdesk.c1vhosting.it](http://helpdesk.c1vhosting.it)
- Seleziona la sezione "*Refund Requests*"
- Compila il modulo con tutti i dettagli richiesti

Via Email:

- Invia una mail a [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it)
- Nell'oggetto scrivi "Richiesta Rimborso - [Numero Ordine]"

In entrambi i casi, ti chiediamo di fornire:

- Il numero dell'ordine per cui richiedi il rimborso
- La data di acquisto del servizio
- Una breve spiegazione del motivo della richiesta
- Le coordinate bancarie per l'accredito (se diverse dal metodo di pagamento originale)

Lumanex S.r.l.

Via Ardeatina 600, 00178 Roma

Mail [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it) – PEC [lumanex@pec.it](mailto:lumanex@pec.it)

P.IVA 17705111007

## 4. TEMPISTICHE E PROCESSO DI RIMBORSO

Ci impegniamo a gestire la tua richiesta nel minor tempo possibile. Ecco cosa succede dopo l'invio della richiesta:

Fase di Valutazione:

- Entro 5 giorni lavorativi riceverai una prima risposta
- Il nostro team tecnico verificherà lo stato del servizio
- Controlleremo che non ci siano violazioni dei termini d'uso

Erogazione del Rimborso:

- In caso di approvazione, riceverai il rimborso entro 14 giorni lavorativi
- L'importo sarà accreditato utilizzando lo stesso metodo di pagamento dell'acquisto
- Riceverai una mail di conferma con tutti i dettagli della transazione

## 5. CASI PARTICOLARI E LIMITAZIONI

Per garantire la trasparenza del servizio, è importante specificare alcune limitazioni.

Non possiamo procedere al rimborso nei seguenti casi:

- Richieste presentate oltre i 15 giorni dall'acquisto.
- Servizi che sono stati completamente configurati secondo specifiche personalizzate.
- Domini internet già registrati presso i registry.
- Servizi che sono stati utilizzati intensivamente.
- Casi di violazione dei nostri termini di servizio.

## 6. GARANZIE E TUTELE

La nostra politica sui rimborsi si affianca, senza sostituirle, alle tutele previste dalla legge:

*Per i Consumatori*

Rimangono intatti tutti i diritti previsti dal Codice del Consumo;

La politica di rimborso rappresenta un beneficio aggiuntivo;

Non vengono limitati in alcun modo i diritti di legge.

*Per le Aziende*

Offriamo le stesse condizioni di rimborso previste per i privati;

Garantiamo la massima trasparenza nella gestione delle richieste;

Forniamo documentazione completa per la contabilità.



## **7. MODIFICHE E AGGIORNAMENTI**

Ci riserviamo il diritto di aggiornare questa politica per migliorare il nostro servizio:

Ogni modifica sarà comunicata con almeno 15 giorni di anticipo.

Le variazioni non avranno effetto sugli ordini già effettuati.

Gli aggiornamenti saranno pubblicati sul nostro sito internet e comunicati via email.

## **8. ASSISTENZA E SUPPORTO**

Il nostro team di supporto è sempre a disposizione per fornire chiarimenti sulla politica di rimborso, assistere nella procedura di richiesta, rispondere a qualsiasi dubbio o domanda.

Puoi contattarci in qualsiasi momento:

- Via email: [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it)
- Tramite il sistema di ticket su [helpdesk.c1vhosting.it](https://helpdesk.c1vhosting.it)
- Telefonicamente negli orari di ufficio

## **9. DISPOSIZIONI FINALI**

La presente politica sui rimborsi è parte integrante delle nostre Condizioni Generali di Contratto. Utilizzando i nostri servizi, confermi di aver letto, compreso e accettato queste condizioni.

Lumanex S.r.l. si impegna a gestire ogni richiesta di rimborso con professionalità e trasparenza, mantenendo come priorità la soddisfazione dei propri clienti e la qualità del servizio offerto.