

# FAQ Riseact

Domande e risposte ricorrenti su Riseact. Contenuto anonimo, pubblicabile. Le risposte lunghe rimandano alla relativa pagina manuale.

## Domande frequenti

### È possibile generare un'unica ricevuta riepilogativa annuale per tutte le donazioni di un singolo donatore?

Al momento Riseact non supporta la generazione automatica di un'unica ricevuta riepilogativa annuale per donatore. Ogni donazione genera la propria ricevuta individuale, inviata automaticamente al donatore via email al momento della donazione.

Per recuperare o reinviare le ricevute singole puoi andare in **Donazioni**, aprire la riga della donazione desiderata e usare il menu **Azioni** in alto a destra per scaricare o reinviare la ricevuta.

La funzionalità di ricevuta riepilogativa annuale è pianificata tra i prossimi aggiornamenti del prodotto.

### Ho creato un'email di ringraziamento personalizzata per una campagna ma i donatori non la ricevono: perché?

Quando si crea una notifica personalizzata da **Impostazioni campagna > Crea email personalizzata**, la schermata che si apre serve solo a **creare e nominare** la notifica, non a modificarne il contenuto né ad attivarla. Per completare la configurazione:

1. Salva la notifica dalla schermata della campagna.
2. Vai in **Impostazioni > Notifiche**: troverai la nuova notifica nella sezione delle notifiche personalizzate in fondo alla pagina.
3. Apri la notifica e clicca su **Avvia editor** per personalizzare il testo.
4. Verifica che il flag **Invia tramite email** sia attivo: se è disattivato, la notifica non verrà inviata anche se la campagna è attiva.

Per approfondire consulta la pagina [Come inviare email personalizzate differenti per campagna](#).

## Come unisco sostenitori duplicati e come importo una lista di donatori in Riseact?

Riseact offre due strumenti distinti per gestire queste situazioni:

- **Unire sostenitori duplicati:** se uno stesso donatore compare più volte nell'anagrafica (anche con le stesse email e telefono), puoi unire i profili duplicati in un unico sostenitore tramite la funzione *Unisci sostenitori*. Consulta la pagina [Unire sostenitori](#).
- **Importare una lista di donatori:** per caricare in blocco anagrafiche di sostenitori, usa la funzione di importazione disponibile nella sezione *Sostenitori*. Consulta la pagina [Importazione sostenitori](#) per il formato richiesto e i campi supportati.

## La notifica "Istruzioni per la donazione" vale per tutte le campagne?

Sì. La notifica **Istruzioni per la donazione** è unica e si applica a tutte le campagne. Se hai configurato una sola notifica di questo tipo (ad esempio per il bonifico bancario), essa verrà inviata per tutte le campagne che prevedono quel metodo di pagamento manuale.

Se hai bisogno di istruzioni differenti per campagne diverse, puoi creare notifiche personalizzate per campagna. Per approfondire consulta la pagina [Come inviare email personalizzate differenti per campagna](#).

## Come funziona il filtro per intervallo di date sulle donazioni?

Nella sezione **Donazioni** puoi filtrare per **Data di creazione** (o altri campi data) usando un intervallo con data di inizio e data di fine. Entrambi gli estremi dell'intervallo sono **inclusi** nel risultato: se imposti dal 14/03 al 17/03, le donazioni del 17/03 compaiono nei risultati. Se non ottieni i risultati attesi, verifica che l'intervallo sia impostato correttamente con entrambe le date.

## Posso nascondere il totale delle donazioni e gli importi nei commenti sulla pagina della

# campagna?

Sì, è possibile nascondere il totale progressivo delle donazioni e gli importi visibili nella sezione commenti. Riseact mette a disposizione un modello di campagna dedicato chiamato **No Totali**.

Per applicarlo: vai sul backend della campagna, individua il menu **Modelli Campagna** nel pannello laterale destro, apri il menu a tendina e seleziona **No Totali**. Salva la campagna per applicare le modifiche.

Per approfondire la personalizzazione delle pagine consulta [Come personalizzare il design delle tue pagine di raccolta fondi](#).

[Manuale completo](#)

## Come rimuovo una campagna dall'app Together e perché le campagne private sono ancora visibili agli utenti già iscritti?

Ci sono due concetti distinti da tenere presenti:

- **Campagna privata su Together:** la campagna è presente sull'app ma visibile solo a chi ha già il link o era già iscritto. Non equivale a rimuoverla da Together.
- **Rimuovere la campagna da Together:** entra nel backend della campagna su Riseact, vai nella sezione *Canali* e togli il flag *Together*. Salva, poi vai in *Riseact > Applicazioni > Together* e clicca *Sincronizza Campagne* per forzare l'aggiornamento immediato.

Per approfondire consulta le guide [Configurazione di Riseact Together](#) e [Utilizzo di Riseact Together](#).

[Manuale completo](#)

## Quali sono gli endpoint corretti per accedere alle API di Riseact?

Gli endpoint delle API di Riseact sono i seguenti:

- **REST API:** `https://core.riseact.org/admin/api/v1/`
- **GraphQL:** `https://core.riseact.org/admin/graphql/`

Attenzione: il dominio corretto è `.org` (non `.com`) e il path REST include `/admin/` prima di `api/v1/`.  
Per approfondire consulta la pagina [Accesso API Riseact](#).

[Manuale completo](#)

## Ho aggiornato il DNS del mio dominio: cosa devo fare in Riseact per completare la configurazione?

Dopo aver aggiornato il DNS presso il tuo provider, devi completare la configurazione anche in Riseact. Vai in **Impostazioni > Domini**, verifica che il dominio aggiunto risulti attivo e impostalo come **dominio primario**. Senza questo passaggio il dominio non verrà utilizzato dal tuo sito. Per approfondire consulta la pagina [Aggiungere un dominio](#).

## Come creo un QR code per la mia campagna su Riseact?

Puoi generare un QR code direttamente dalla campagna. Vai in **Campagne**, apri la campagna desiderata, quindi clicca su **Azioni** in alto a destra e seleziona **QR Code** dal menu a tendina. Nella finestra che si apre puoi generare un QR code che rimanda al **checkout** oppure alla **landing page** della campagna. Puoi anche assegnare un'**etichetta** a ciascun QR code: utile se stampi più codici posizionati in luoghi diversi (ad esempio durante un evento), così potrai analizzare in seguito quale posizione ha generato più donazioni.

[Manuale completo](#)

## Come scarico il certificato fiscale annuale per un singolo donatore?

Dalla scheda del donatore puoi scaricare il certificato fiscale annuale individuale cliccando sul pulsante **Scarica**. Se il download non funziona o restituisce un errore, usa temporaneamente la generazione di gruppo: da **Sostenitori > Certificato Fiscale Annuale** genera i documenti per tutti i donatori e scarica lo ZIP contenente i singoli file. Per la guida completa consulta la pagina [Certificato Fiscale Annuale per i tuoi donatori](#).

[Manuale completo](#)

# Ho impostato l'invio automatico dei certificati fiscali ma i donatori non li ricevono: cosa verifico?

Se l'invio automatico dei certificati fiscali annuali risulta configurato ma le email non vengono ricevute, verifica questi punti:

- **Data di partenza:** l'invio è programmato per le **08:00** del mattino. Se hai impostato come data di partenza il giorno stesso dopo quell'orario, il lancio risulta già trascorso e l'invio non parte. Imposta sempre una data futura.
- **Problema tecnico:** in alcuni casi un blocco interno può impedire l'invio. Se hai verificato la data e il problema persiste, contatta il supporto per un controllo.

Per la configurazione completa consulta la pagina [Certificato Fiscale Annuale per i tuoi donatori](#).

# Come mostro il totale raccolto sulla pagina di una campagna?

Puoi controllare la visualizzazione del totale raccolto direttamente dal personalizzatore del sito. Vai in **Sito web > Personalizza**, seleziona **Campagne** dal menu a tendina in alto, poi clicca sul modello e cerca la voce **Campaign Details** nel menu laterale. Trovi tre flag:

- **Hide donations** - nasconde la lista delle ultime donazioni con i nomi dei sostenitori.
- **Hide total donated** - nasconde la cifra totale raccolta (es. "12.450 € raccolti").
- **Hide total donations** - nasconde il conteggio numerico delle donazioni (es. "47 donazioni").

Assicurati che *Hide total donated* sia **disattivato** per mostrare il totale aggiornato in tempo reale.

Per approfondire consulta la pagina [Come personalizzare il design delle tue pagine di raccolta fondi](#).

# Posso cambiare l'ordinamento degli esempi di donazione (dal più alto al più basso)?

Sì, è possibile modificare l'ordinamento degli esempi di donazione sulla pagina campagna, ma richiede un intervento nel codice del template. Vai in **Modifica codice** e apri lo snippet `campaign-cost-examples.html`. Individua la riga che contiene `{% for cost_example in campaign.cost_examples` e aggiungi il filtro di ordinamento desiderato (es. `| sort: 'amount' | reverse` per ordinare dal più alto

al più basso). Per approfondire la personalizzazione dei template consulta [Come personalizzare il design delle tue pagine di raccolta fondi](#).

[Manuale completo](#)

## Perché la colonna 'tags' nell'esportazione donazioni è vuota? Le etichette della campagna non vengono esportate?

La colonna **tags** nel file di esportazione donazioni non è collegata alle etichette inserite nel backend delle campagne, ma alle **etichette associate ai singoli checkout** (etichette di donazione). Se la colonna risulta vuota, verifica che le etichette siano state correttamente salvate sulla donazione e non solo sulla campagna. Per approfondire consulta la pagina [Esportazione donazioni](#).

[Manuale completo](#)

## Come posso scaricare o reinviare manualmente la ricevuta di donazione a un donatore?

Se un donatore non ha ricevuto o non riesce ad aprire la ricevuta allegata all'email di ringraziamento, puoi intervenire manualmente dal CRM di Riseact:

1. Vai in **Donazioni** e apri la riga della donazione interessata.
2. In alto a destra clicca su **Azioni** (menù a tendina).
3. Scegli **Scarica ricevuta** per scaricare il PDF e inviarlo manualmente, oppure **Invia ricevuta** per far partire automaticamente una nuova email con la ricevuta allegata.

In alcuni casi il link alla ricevuta nell'email automatica non si apre correttamente a causa di limitazioni del dispositivo o del browser del destinatario: in questi casi è consigliabile scaricare il PDF e allegarlo a un'email manuale.

## Come rimuovo il pulsante 'Raccogli donazioni' dalla pagina di una campagna?

Il pulsante **Raccogli donazioni** (personal fundraising) compare sulla pagina della campagna quando l'opzione *Personal fundraising* è attiva. Per rimuoverlo, vai nel pannello di amministrazione, apri la campagna, e disattiva il flag **Personal fundraising** nelle impostazioni della campagna. Il

pulsante scomparirà immediatamente dalla pagina pubblica.

## Come posso rendere anonimi i nomi dei donatori visibili nella pagina di campagna?

Nella pagina di campagna, la sezione **Donazioni** può mostrare il nome e cognome di chi ha donato. Per nascondere questi dati vai in **Sito web**, clicca su **Personalizza** (il pulsante viola) e dal menu a tendina in alto al centro seleziona **Campagna / Predefinita**. Nel pannello laterale sinistro, sotto **Campaign Details**, trovi dei flag che ti permettono di nascondere il nome del donatore e altri dati dalla sezione donazioni. Attiva i flag relativi ai dati che vuoi non mostrare pubblicamente.

[Manuale completo](#)

## Posso inviare una email a tutti i donatori di una campagna specifica?

Riseact non dispone di uno strumento nativo per l'invio di email massive ai donatori. È però possibile creare un **segmento** di donatori filtrato per campagna e usarlo per l'invio tramite strumenti esterni. Hai due opzioni:

- **Esportazione manuale:** vai in *Donatori*, clicca su *Altri filtri*, imposta i filtri desiderati (es. campagna specifica), applica e salva il segmento. Esporta il segmento e importa i contatti nel tuo strumento di invio email.
- **Integrazione Mailchimp (automatica):** installa l'applicazione Mailchimp dalla sezione *Applicazioni* di Riseact e configurala per sincronizzare automaticamente i segmenti con i pubblici di Mailchimp. Potrai quindi inviare la email direttamente da Mailchimp.

Per approfondire la gestione dei sostenitori consulta la pagina [Sostenitori](#) e la pagina [Esportazione sostenitori](#).

## Come nascondo la sezione con l'elenco delle campagne di personal fundraising o l'elenco delle ultime donazioni sulla pagina campagna?

Puoi gestire queste sezioni in due modi distinti:

- **Nascondere l'elenco delle ultime donazioni:** vai in *Sito Web > Personalizza*, seleziona *Campagne > Campagna predefinita* dal menu a tendina in alto al centro, apri il modello di

campagna e nel menu di sinistra disattiva il flag relativo all'elenco delle donazioni.

- **Nascondere l'elenco delle campagne di personal fundraising (mantenendo il pulsante "Raccogli donazioni"):** è necessario intervenire nel codice del template. Vai in *Modifica codice > Main Campaign* e rimuovi o condiziona il blocco che mostra l'elenco dei fundraiser.
- **Disattivare completamente il personal fundraising su una singola campagna:** entra nel backend della campagna, apri il menu *Opzioni* sulla destra e deseleziona il flag *Personal fundraising*.

Per approfondire la personalizzazione delle pagine consulta [Come personalizzare il design delle tue pagine di raccolta fondi](#).

[Manuale completo](#)

## Posso tracciare da dove arrivano le donazioni usando QR Code diversi per la stessa campagna?

Sì, Riseact permette di generare più QR Code per la stessa campagna, ciascuno con un'**etichetta personalizzata**, così puoi tracciare separatamente i flussi di donazione provenienti da canali diversi (volantini, gadget, affissioni, ecc.).

Procedura:

1. Vai nel backend della campagna.
2. In alto a destra clicca su **Azioni > Genera Codice QR**.
3. Scegli se il QR Code deve portare alla *landing page* o direttamente al *checkout*.
4. Inserisci un'**etichetta** identificativa per quel QR Code.
5. Ripeti l'operazione per ogni punto di distribuzione che vuoi tracciare.

Per approfondire consulta la pagina [Creare una campagna](#).

[Manuale completo](#)

## Dove trovo le fatture Metadonors in Riseact e con quale cadenza vengono emesse?

Puoi trovare le fatture emesse da Metadonors direttamente in Riseact:

1. Vai su **Impostazioni > Fatturazione e Piano**
2. Clicca su **Gestisci il tuo piano**

3. Nella scheda che si apre trovi tutte le fatture emesse

La fatturazione avviene con cadenza **trimestrale posticipata**: entro il 31 marzo, 30 giugno e 30 settembre per i trimestri conclusi. L'importo minimo fatturabile per ogni pagamento trimestrale è di **50€ + IVA**. Se la soglia minima non viene raggiunta in un trimestre, è previsto comunque un **saldo annuale entro il 31 dicembre**, indipendentemente dall'importo maturato.

[Manuale completo](#)

## Come posso verificare se una email di ringraziamento (thank you mail) è stata inviata a un donatore?

Riseact non dispone di un log di invio consultabile direttamente dal pannello. Se un donatore segnala la mancata ricezione puoi procedere in due modi:

- **Reinviare manualmente la thank you mail:** vai in *Donazioni*, apri la donazione interessata e clicca su **Azioni** in alto a destra. Troverai il pulsante per inviare nuovamente la email di ringraziamento.
- **Verificare il funzionamento con una donazione di test:** completa una donazione di prova usando il tuo indirizzo email e controlla la ricezione.

Se la notifica non è configurata correttamente, consulta la pagina [Come inviare email personalizzate differenti per campagna](#).

## Perché il saldo su Stripe è diverso dal totale delle donazioni raccolte su Riseact?

La differenza tra il totale donazioni visibile in Riseact e il saldo disponibile su Stripe è normale e dipende da due fattori principali:

- **Metodi di pagamento diversi da Stripe:** i pagamenti in contanti, i bonifici manuali e altri metodi non elettronici non transitano su Stripe e non compaiono nel suo saldo. Per confrontare correttamente i valori, filtra le donazioni in Riseact andando in *Donazioni* > *Altri filtri* > *Pagamenti* e seleziona solo i metodi gestiti da Stripe (Carta di credito, Addebito SEPA, POS). Escludi metodi come PayPal se non è collegato a Stripe.
- **Commissioni di Stripe:** Stripe trattiene automaticamente le proprie commissioni di transazione prima di versare il saldo. Ciò che vedi su Stripe è l'importo netto, già decurtato delle commissioni. Le commissioni variano in base al piano tariffario del tuo account Stripe e non sono gestite da Riseact. Per verificare le tariffe applicate al tuo

account, accedi a Stripe e vai in *Impostazioni > Piani tariffari*.

**Nota:** le commissioni Stripe non sono tasse: si tratta di costi di servizio della piattaforma di pagamento, concettualmente diversi da imposte o tributi.

## Come disattivo l'invio automatico dell'email di ringraziamento per le donazioni raccolte tramite POS SumUp?

Quando un donatore inserisce la propria email sul POS SumUp per ricevere la ricevuta, Riseact può inviare automaticamente una email di ringraziamento se sulla campagna collegata è attiva una notifica automatica. Per disattivare questo comportamento hai due opzioni:

- **Opzione 1 - Disattivare la notifica predefinita:** vai in *Impostazioni > Notifiche*, apri la notifica *Ricevuta di donazione* predefinita e disattiva il flag *Invio automatico* in alto a destra. Attenzione: questa modifica si applica a tutte le campagne che usano la notifica predefinita.
- **Opzione 2 (consigliata) - Creare una notifica personalizzata per la campagna:** crea una nuova email di ringraziamento dedicata alla campagna SumUp, agganciala alla campagna specifica e disattiva il flag *Invio automatico* solo su quella notifica. In questo modo le altre campagne continuano a usare la notifica predefinita attiva.

Per approfondire consulta la pagina [Come inviare email personalizzate differenti per campagna](#).

## Come posso nascondere la sezione 'Messaggi dai sostenitori' sulla pagina della campagna quando non ci sono messaggi?

Non è possibile nascondere la sezione dei messaggi direttamente dal pannello di amministrazione. È necessario intervenire nel codice del template della campagna. Vai in **Modifica codice > Main Campaign** e individua il blocco `div#comments`. Per evitare di mostrare la sezione quando non ci sono messaggi, racchiudi l'intero blocco in una condizione `{% if campaign.comments %} ... {% endif %}`. Per approfondire la personalizzazione delle pagine consulta [Come personalizzare il design delle tue pagine di raccolta fondi](#).

[Manuale completo](#)

# Posso impostare un campo importo libero vuoto o a zero nel form di donazione?

No, nel form di donazione di Riseact il campo importo libero ha sempre un valore numerico preimpostato. Non è possibile lasciarlo vuoto né impostarlo a 0.

Questa è una scelta di prodotto: un valore di riferimento visibile abbassa l'attrito decisionale del donatore e contribuisce ad aumentare il valore medio delle donazioni. Un campo vuoto o a zero sposta tutto il peso della scelta sul donatore nel momento più delicato del percorso, aumentando il rischio di abbandono del checkout.

Per configurare gli importi suggeriti consulta la pagina [Opzioni di donazione](#).

# Cosa significa "donazione in attesa" in Riseact?

Una **donazione in attesa** si crea quando il donatore sceglie al checkout un metodo di pagamento manuale (es. bonifico bancario, contanti, bollettino postale). Riseact non può verificare automaticamente l'avvenuto pagamento, quindi la donazione rimane in stato *In attesa* finché non viene confermata manualmente dall'operatore. Per approfondire consulta la pagina [Stato delle donazioni](#) e [Registrazione pagamenti avvenuti con metodi manuali](#).

# Il pagamento SEPA è one-off o ricorrente? Perché la donazione rimane "In attesa"?

L'addebito SEPA può essere utilizzato sia come pagamento **singolo (one-off)** sia come pagamento **ricorrente**. A differenza dei pagamenti con carta, il SEPA non è istantaneo: Stripe prende in carico la richiesta e Riseact registra la donazione con stato **In attesa** fino a quando Stripe non completa la transazione. Una volta concluso il processo, lo stato si aggiorna automaticamente senza intervento manuale. Per distinguere donazioni SEPA singole da quelle ricorrenti, consulta la colonna **frequenza** nel file di esportazione donazioni.

# Come posso modificare la email di ringraziamento e la ricevuta di donazione?

Al termine di ogni donazione Riseact invia automaticamente una **email di ringraziamento** con allegata la **ricevuta di donazione**. Entrambi sono personalizzabili in autonomia:

- **Email di ringraziamento:** vai in *Impostazioni > Notifiche > Donazione Ricevuta* e clicca su *Avvia editor*.
- **Ricevuta di donazione:** vai in *Impostazioni > Documenti > Ricevuta di Donazione* e clicca su *Avvia editor*.

Per approfondire consulta la pagina [Email di ringraziamento con certificato di donazione](#).

[Manuale completo](#)

## Perché i donatori non ricevono la email di ringraziamento dopo la donazione?

La causa più comune è che l'invio automatico della notifica personalizzata è disattivato. Verifica in **Impostazioni > Notifiche**: apri la notifica collegata alla campagna e assicurati che il flag *Invio automatico* sia attivato. Per maggiori dettagli consulta la pagina [Come inviare email personalizzate differenti per campagna](#).

## Quali sono le etichette dei metodi di pagamento nel file di esportazione donazioni?

Nel file di esportazione delle donazioni di Riseact, la colonna relativa al metodo di pagamento riporta le seguenti etichette:

- **Addebito SEPA** - pagamenti tramite SEPA (sia one-shot sia ricorrenti)
- **Carta di credito** - pagamenti con carta
- **PayPal** - pagamenti tramite PayPal
- **Satispay** - pagamenti tramite Satispay
- **POS** - pagamenti tramite POS Stripe
- **POS SumUp** - pagamenti tramite POS SumUp

Per i pagamenti manuali (es. bonifico bancario) l'etichetta è personalizzabile dall'operatore. Per distinguere donazioni SEPA ricorrenti da quelle singole, fare riferimento alla colonna **frequenza** nel medesimo tracciato.

[Manuale completo](#)

---

Revision #8

Created 2026-06-29 13:04:21 UTC by Il Bibliotecario

Updated 2026-06-29 15:42:22 UTC by Il Bibliotecario