

Condizioni Generali di Servizio della Piattaforma Userbot

VERSIONE 2.0, IN VIGORE DAL 15 OTTOBRE 2026 · NEURALTECH S.R.L.

INDICE

Premessa

Art. 1. Definizioni

Art. 2. Oggetto e ambito di applicazione

Art. 3. Conclusione del Contratto

Art. 4. Prova gratuita e progetti pilota

Art. 5. Area di Lavoro, Utenti e Account

Art. 6. Licenza d'uso e limitazioni

Art. 7. Evoluzione della Piattaforma e Funzionalità in Anteprima

Art. 8. Modelli di AI, Servizi di Terzi e Output

Art. 9. Contenuti del Cliente

Art. 10. Uso consentito e conformità all'AI Act

Art. 11. Automazioni, Integrazioni, azioni e strumenti di governo

Art. 12. Customer Service e Chat web

Art. 13. Corrispettivi, piani, consumi e pagamenti

Art. 14. Uso equo, livelli di servizio e assistenza

Art. 15. Sospensione

Art. 16. Proprietà intellettuale

Art. 17. Riservatezza

Art. 18. Protezione dei dati personali

Art. 19. Sicurezza

Art. 20. Garanzie

Art. 21. Limitazione di responsabilità

Art. 22. Manleve

Art. 23. Durata, rinnovo e recesso

Art. 24. Risoluzione

Art. 25. Effetti della cessazione ed esportazione dei dati

Art. 26. Modifiche delle Condizioni

Art. 27. Disposizioni varie

Art. 28. Comunicazioni

Art. 29. Legge applicabile e foro competente

Art. 30. Approvazione specifica

Allegato 1. Uso equo, livelli di servizio e assistenza

Allegato 2. Accordo sul Trattamento dei Dati Personali

Appendice B. Misure tecniche e organizzative

Appendice C. Sub-responsabili

Premessa

Le presenti Condizioni Generali di Servizio disciplinano l'accesso e l'utilizzo della piattaforma Userbot, fornita in modalità Software as a Service da Neuraltech S.r.l., con sede legale in Milano, Corso Italia n. 50, iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi, REA n. 2698007, Codice Fiscale e Partita IVA 13005930964, PEC neuraltechsrl@legalmail.it (di seguito, "Neuraltech" o il "Fornitore").

La Piattaforma è destinata esclusivamente a imprese, professionisti ed enti che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale. Le presenti Condizioni non si applicano ai consumatori come definiti dall'art. 3 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo).

Le presenti Condizioni si applicano ai Contratti conclusi a partire dalla data di entrata in vigore indicata in epigrafe. I contratti relativi alla precedente versione del prodotto Userbot restano disciplinati dalle condizioni con cui sono stati conclusi.

Art. 1. Definizioni

1.1 Nelle presenti Condizioni i termini che seguono, al singolare o al plurale, hanno il significato di seguito indicato.

"Account": le credenziali personali con cui un Utente accede alla Piattaforma.

"Accordo sul Trattamento dei Dati" o "DPA": l'accordo ai sensi dell'art. 28 del GDPR riportato nell'Allegato 2, che costituisce parte integrante del Contratto.

"Agente": una configurazione della Piattaforma, creata dal Cliente, composta da istruzioni, conoscenza, azioni e altre impostazioni, che utilizza uno o più Modelli di AI per svolgere compiti.

"AI Act": il Regolamento (UE) 2024/1689 sull'intelligenza artificiale e i relativi atti di attuazione.

"Area di Lavoro": lo spazio logico della Piattaforma riservato al Cliente, all'interno del quale operano i suoi Utenti e sono conservati i Contenuti del Cliente.

"Chat web": il componente della Piattaforma che il Cliente può installare sui propri siti o applicazioni per consentire ai Visitatori di conversare con un Agente e, se configurato, con gli operatori del Cliente.

"Cliente": il soggetto, diverso da un consumatore, che conclude il Contratto con Neuraltech.

"Contenuti del Cliente": ogni dato, testo, documento, file, istruzione, prompt, conversazione, configurazione, codice e altro materiale caricato, inserito, collegato o generato nella Piattaforma dal Cliente, dai suoi Utenti o dai Visitatori, ivi inclusi gli Output.

"Contratto": l'insieme costituito dall'Ordine, dalle presenti Condizioni con i relativi Allegati e dai documenti in essi richiamati.

"Corrispettivi": le somme dovute dal Cliente per il Servizio secondo l'Ordine e il Listino.

"Credito Prepagato": l'importo versato in anticipo dal Cliente nel portafoglio dell'Area di Lavoro (wallet), utilizzato per remunerare i consumi eccedenti l'Utilizzo Incluso e gli altri servizi a consumo.

“**Documentazione**”: la guida d'uso e le altre informazioni tecniche relative alla Piattaforma pubblicate da Neuraltech, come aggiornate nel tempo.

“**Funzionalità in Anteprima**”: le funzionalità contrassegnate come anteprima, beta, sperimentali, «in arrivo» o con diciture equivalenti.

“**GDPR**”: il Regolamento (UE) 2016/679 e la normativa nazionale di attuazione e integrazione, incluso il D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

“**Integrazioni**”: i collegamenti tra la Piattaforma e applicazioni, servizi o sistemi di terzi, comprese le connessioni native, quelle fornite tramite intermediari, i server MCP, gli agenti remoti A2A, i webhook e le chiamate HTTP configurati dal Cliente.

“**Listino**”: i prezzi, i piani e le condizioni economiche pubblicati da Neuraltech sul proprio sito o nella Piattaforma al momento della conclusione o del rinnovo del Contratto.

“**Modelli di AI**”: i modelli di intelligenza artificiale, anche generativa, sviluppati e resi disponibili da fornitori terzi e messi a disposizione tramite la Piattaforma, nonché i modelli propri che il Cliente collega con chiavi di accesso proprie.

“**Ordine**”: il documento con cui il Cliente acquista il Servizio, sia esso l'offerta sottoscritta, il modulo d'ordine o la procedura di acquisto online completata nella Piattaforma.

“**Output**”: i contenuti generati dalla Piattaforma o dai Modelli di AI in risposta ai Contenuti del Cliente, compresi testi, documenti, immagini, codice, dati, analisi e azioni proposte o eseguite.

“**Piattaforma**”: la piattaforma Userbot nel suo complesso, comprensiva, a titolo esemplificativo, di chat, Agenti, skill, prompt, progetti, Libreria e basi di conoscenza, conoscenza aziendale, Mini App, automazioni (workflow e attività schedate), Integrazioni, Customer Service e Chat web, interfacce di programmazione (API) e strumenti di amministrazione, come di volta in volta resi disponibili.

“**Servizi di Terzi**”: i Modelli di AI, le Integrazioni, i motori di ricerca web e ogni altro prodotto o servizio non fornito da Neuraltech, anche se accessibile tramite la Piattaforma.

“**Servizio**”: l'accesso alla Piattaforma e i servizi accessori indicati nell'Ordine.

“**Utente**”: la persona fisica autorizzata dal Cliente a utilizzare la Piattaforma con un proprio Account, quale dipendente, collaboratore o consulente del Cliente.

“**Utilizzo Incluso**”: la quantità di utilizzo dei Modelli di AI ricompresa nel piano sottoscritto, soggetta ai limiti periodici indicati nella Piattaforma e nell'Allegato 1.

“**Visitatore**”: la persona fisica, diversa da un Utente, che interagisce con la Chat web o con altri canali del Cliente serviti dalla Piattaforma.

Art. 2. Oggetto e ambito di applicazione

2.1 Il Contratto ha per oggetto la concessione al Cliente del diritto non esclusivo, non trasferibile e non sublicenziabile di accedere alla Piattaforma e di utilizzarla, per la durata del Contratto e nei limiti del piano sottoscritto, nonché la prestazione dei servizi accessori indicati nell'Ordine.

2.2 La Piattaforma è fornita come servizio standard, uguale per tutti i clienti.

Personalizzazioni, sviluppi, attività di configurazione, formazione o consulenza sono dovuti solo se espressamente previsti nell'Ordine e sono disciplinati dalle condizioni ivi indicate.

2.3 In caso di contrasto tra i documenti contrattuali prevale, nell'ordine: (a) l'Ordine, limitatamente alle condizioni particolari espressamente concordate; (b) l'Accordo sul Trattamento dei Dati, per quanto riguarda il trattamento dei dati personali; (c) l'Allegato 1; (d) le presenti Condizioni; (e) la Documentazione.

2.4 Eventuali condizioni generali di acquisto del Cliente, anche se richiamate nei suoi ordini, documenti o comunicazioni, non si applicano al Contratto, salvo accettazione espressa e scritta di Neuraltech.

2.5 Con la conclusione del Contratto il Cliente dichiara di agire nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale e di non rivestire la qualità di consumatore. Chi accetta le presenti Condizioni per conto del Cliente dichiara di averne i poteri. Neuraltech può chiedere in ogni momento i dati e i documenti necessari a verificare l'identità e la natura del Cliente.

Art. 3. Conclusione del Contratto

3.1 La presentazione della Piattaforma e del Listino sul sito userbot.ai non costituisce offerta al pubblico.

3.2 Il Contratto si conclude online, quando il Cliente, nella procedura di registrazione o di acquisto nella Piattaforma: (a) accetta le presenti Condizioni selezionando l'apposita casella; (b) approva specificamente le clausole elencate all'art. 30 selezionando una seconda e distinta casella; e Neuraltech attiva l'Area di Lavoro o il piano a pagamento. In alternativa, per i piani acquistati tramite offerta, il Contratto si conclude con l'accettazione dell'Ordine da parte del Cliente, anche tramite firma elettronica, PEC o e-mail, nel qual caso l'approvazione specifica di cui all'art. 30 è resa nello stesso Ordine.

3.3 Le presenti Condizioni sono pubblicate all'indirizzo <https://userbot.ai/condizioni-di-servizio> e sono scaricabili e stampabili in qualsiasi momento. Al momento della conclusione del Contratto Neuraltech invia al Cliente, all'indirizzo e-mail indicato, la conferma dell'attivazione con il collegamento alla versione delle Condizioni accettata, e conserva traccia della data, dell'ora e della versione accettata. Le Parti, che non sono consumatori, convengono di derogare, nei limiti consentiti, agli obblighi informativi di cui agli artt. 12 e 13 del D.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70.

3.4 Neuraltech si riserva di non accettare richieste di registrazione o di acquisto, ad esempio in caso di dati incompleti o non veritieri, di precedenti inadempimenti, di utilizzi incompatibili con le presenti Condizioni o di richieste provenienti da concorrenti di Neuraltech.

Art. 4. Prova gratuita e progetti pilota

4.1 Neuraltech può offrire un periodo di prova gratuito, della durata e con le limitazioni di funzionalità e di consumo indicate nella Piattaforma (alla data delle presenti Condizioni, quattordici giorni dalla creazione dell'Area di Lavoro). Alla scadenza del periodo di prova il diritto di utilizzo cessa automaticamente, senza necessità di disdetta, salvo attivazione di un piano a pagamento.

4.2 Durante il periodo di prova la Piattaforma è fornita «nello stato in cui si trova», senza livelli di servizio, assistenza garantita o garanzie di alcun genere e, nei limiti consentiti dalla legge, senza alcuna responsabilità di Neuraltech, salvo il caso di dolo o colpa grave.

4.3 Se al termine della prova non viene attivato un piano a pagamento, Neuraltech può cancellare l'Area di Lavoro e i Contenuti del Cliente decorsi trenta giorni dalla scadenza, senza ulteriore avviso.

4.4 Il progetto pilota, se previsto nell'Ordine, ha la durata, il perimetro e i corrispettivi ivi indicati. Durante il progetto pilota nessuna delle Parti può recedere senza giusta causa. Alla scadenza il diritto di utilizzo cessa automaticamente, salvo prosecuzione concordata per iscritto.

4.5 Neuraltech può interrompere in qualsiasi momento il periodo di prova, a propria discrezione e senza preavviso.

Art. 5. Area di Lavoro, Utenti e Account

5.1 Il Cliente configura l'Area di Lavoro e designa uno o più Utenti con ruolo di amministratore (gli "Amministratori"), che gestiscono Utenti, gruppi, ruoli, permessi, modelli disponibili, funzionalità attive, Integrazioni, regole, limiti di spesa e impostazioni di sicurezza. Le scelte degli Amministratori sono a tutti gli effetti scelte del Cliente.

5.2 Il Cliente garantisce che i dati forniti per la registrazione, la fatturazione e la gestione del rapporto sono veritieri, completi e aggiornati, e si impegna a comunicarne tempestivamente ogni variazione.

5.3 Ogni Account è personale. Il Cliente si obbliga a non consentire la condivisione di Account e credenziali, e a fare in modo che gli Utenti le custodiscano con la massima diligenza, utilizzino i metodi di autenticazione più sicuri disponibili e segnalino senza ritardo ogni accesso non autorizzato o sospetto.

5.4 I posti acquistati sono nominativi. Un posto può essere riassegnato a un'altra persona quando l'Utente originario cessa il rapporto con il Cliente o cambia stabilmente mansione, ma non in modo da consentire a più persone di utilizzare la Piattaforma con lo stesso posto.

5.5 Il Cliente è responsabile di tutte le attività svolte con gli Account dei propri Utenti e, in generale, di ogni atto od omissione degli Utenti come se fossero propri, ai sensi degli artt. 1228 e 2049 c.c.

5.6 Il Cliente è il solo responsabile della configurazione della propria Area di Lavoro, inclusa l'assegnazione dei ruoli, dei permessi di condivisione di Agenti, cartelle, basi di conoscenza, progetti e connessioni, e la scelta dei Modelli di AI e delle regioni di trattamento. Neuraltech non risponde delle conseguenze di configurazioni errate, permissive o incomplete.

Art. 6. Licenza d'uso e limitazioni

6.1 Il Cliente può utilizzare la Piattaforma esclusivamente per le proprie finalità interne d'impresa e, per la Chat web e le API, per servire i propri clienti e utenti finali nei limiti del Contratto.

6.2 Salvo quanto espressamente consentito dal Contratto o da norme inderogabili di legge, il Cliente non può, né può consentire a terzi di:

- a. cedere, rivendere, noleggiare, sublicenziare o mettere a disposizione di terzi la Piattaforma o l'accesso a essa, anche in forma di servizio gestito, white label o rivendita di capacità dei Modelli di AI;

- b. copiare, modificare, tradurre, decompilare, disassemblare o sottoporre a reverse engineering la Piattaforma, salvo nei limiti inderogabili di cui all'art. 64-quater della Legge 22 aprile 1941, n. 633;
- c. utilizzare la Piattaforma, la Documentazione o le informazioni ottenute tramite esse per sviluppare o far sviluppare un prodotto o servizio concorrente, o per pubblicare confronti prestazionali senza il previo consenso scritto di Neuraltech;
- d. aggirare o tentare di aggirare limiti d'uso, misure di sicurezza, controlli di accesso, limiti di spesa o meccanismi di conteggio dei consumi;
- e. effettuare test di sicurezza, di vulnerabilità o di carico senza il previo consenso scritto di Neuraltech;
- f. accedere alla Piattaforma con sistemi automatizzati diversi dalle API e dalle Integrazioni messe a disposizione, o estrarne dati in modo massivo;
- g. rimuovere o alterare avvisi di proprietà intellettuale, marchi o indicazioni di provenienza.

Art. 7. Evoluzione della Piattaforma e Funzionalità in Anteprima

7.1 La Piattaforma è in continua evoluzione. Neuraltech può aggiornare, modificare, sostituire o dismettere funzionalità, interfacce, Modelli di AI disponibili e Integrazioni, anche per adeguarsi a esigenze tecniche, di sicurezza, normative o dei fornitori terzi.

7.2 Se durante il periodo contrattuale in corso una modifica riduce in modo sostanziale le funzionalità principali del piano acquistato, il Cliente può recedere dal Contratto entro trenta giorni dalla comunicazione della modifica, con diritto al rimborso della quota di Corrispettivi già pagati riferita al periodo non goduto. Il recesso costituisce l'unico rimedio del Cliente in relazione a tale modifica.

7.3 Le Funzionalità in Anteprima sono fornite a scopo di valutazione, «nello stato in cui si trovano», senza livelli di servizio né garanzie, e possono essere modificate o dismesse in ogni momento. Il Cliente le utilizza a proprio rischio e si impegna a non impiegarle per finalità critiche.

Art. 8. Modelli di AI, Servizi di Terzi e Output

8.1 Natura dei Modelli di AI. Il Cliente prende atto che la Piattaforma integra Modelli di AI sviluppati, addestrati e gestiti da fornitori terzi, i quali ne determinano in autonomia caratteristiche, prestazioni, disponibilità, condizioni d'uso e costi, e possono modificarli, sospenderli o ritirarli in qualsiasi momento. Neuraltech non esercita controllo sui Modelli di AI e non ne risponde.

8.2 Sostituzione dei Modelli. In caso di ritiro, sospensione o modifica significativa di un Modello di AI, o di variazioni rilevanti delle sue condizioni economiche, di sicurezza o di conformità, Neuraltech può, senza necessità di consenso del Cliente, sostituirlo con altro modello di caratteristiche analoghe o superiori, modificare la selezione automatica dei modelli, i parametri di configurazione, le istruzioni di sistema e le componenti tecniche necessarie alla continuità del Servizio, dandone comunicazione ove ragionevolmente possibile. Tali interventi non costituiscono inadempimento né modifica del Contratto e non danno diritto a riduzioni dei Corrispettivi, indennizzi o risarcimenti.

8.3 Variabilità degli Output. Il Cliente prende atto che gli Output sono generati con metodi probabilistici e possono essere inesatti, incompleti, non aggiornati, fuorvianti, non originali o simili a contenuti generati per altri, e che possono variare nel tempo, anche a parità di input, in particolare in seguito alla sostituzione o all'aggiornamento dei Modelli di AI. Neuraltech non garantisce l'esattezza, la completezza, l'affidabilità, la liceità o l'idoneità a uno scopo determinato degli Output.

8.4 Verifica umana. Il Cliente si obbliga a far verificare gli Output da persone competenti prima di farvi affidamento, di comunicarli a terzi o di assumere decisioni sulla base di essi, in particolare in materia legale, fiscale, finanziaria, medica, di sicurezza o comunque relativa a diritti di persone fisiche. Gli Output non costituiscono consulenza professionale. Le decisioni assunte e le azioni intraprese sulla base degli Output restano di esclusiva responsabilità del Cliente.

8.5 Luogo del trattamento. I Modelli di AI del catalogo della Piattaforma sono contrassegnati come «EU», se ospitati nell'Unione Europea, o «Global», se possono trattare i dati anche al di fuori dell'Unione Europea. I modelli attivi per impostazione predefinita sono tutti «EU»; i modelli «Global» sono utilizzabili solo se gli Amministratori li attivano. Gli Amministratori possono inoltre aggiungere modelli personalizzati, collegati a fornitori ed endpoint scelti dal Cliente; i relativi fornitori non sono sub-responsabili di Neuraltech. L'attivazione dei modelli «Global» e l'aggiunta di modelli personalizzati sono scelte del Cliente, che ne valuta la compatibilità con i propri obblighi e ne assume la responsabilità.

8.6 Chiavi proprie (BYOK). Se il Cliente collega Modelli di AI tramite proprie chiavi di accesso, ne è l'unico responsabile per quanto riguarda titolarità, attivazione, sicurezza, rinnovo, rispetto delle condizioni del fornitore e relativi costi. Neuraltech non risponde di malfunzionamenti, indisponibilità, costi o danni derivanti dall'uso di tali chiavi o da provvedimenti del relativo fornitore.

8.7 Servizi di Terzi. L'utilizzo dei Servizi di Terzi è soggetto anche ai termini e alle politiche d'uso dei rispettivi fornitori, che il Cliente si impegna a rispettare e che possono comportare limitazioni o esclusioni dall'uso di singoli Modelli di AI o Integrazioni. Neuraltech non garantisce la disponibilità, la continuità, la sicurezza o il funzionamento dei Servizi di Terzi e non risponde degli atti, delle omissioni e delle modifiche dei relativi fornitori. Ove Neuraltech vanti diritti nei confronti di un fornitore di Servizi di Terzi in relazione a un danno subito dal Cliente, li cederà al Cliente su sua richiesta, nei limiti in cui il relativo contratto lo consenta.

8.8 Ricerca web. Quando la ricerca web è attiva, i Modelli di AI possono consultare fonti pubbliche su internet: il testo delle ricerche, formulato sulla base della richiesta dell'Utente, viene inviato al servizio di ricerca web indicato nell'Appendice C dell'Allegato 2, che opera nell'Unione Europea. Gli Amministratori possono disattivare la ricerca web per l'intera Area di Lavoro. Neuraltech non controlla né garantisce i contenuti delle fonti esterne.

Art. 9. Contenuti del Cliente

9.1 Titolarità. Nei rapporti tra le Parti, i Contenuti del Cliente, inclusi gli Output, appartengono al Cliente o ai suoi licenzianti. Neuraltech non acquisisce su di essi alcun diritto diverso da quelli indicati nel presente articolo. Neuraltech non garantisce che gli Output siano tutelabili come opere dell'ingegno né che non presentino somiglianze con contenuti di terzi.

9.2 Licenza a Neuraltech. Il Cliente concede a Neuraltech, ai suoi sub-responsabili e ai fornitori dei Servizi di Terzi attivati dal Cliente, per la sola durata del Contratto e del successivo periodo di cui all'art. 25, il diritto non esclusivo, gratuito e mondiale di conservare, riprodurre, elaborare, indicizzare, trasmettere e visualizzare i Contenuti del Cliente nella misura necessaria a erogare, mantenere, mettere in sicurezza e assistere il Servizio.

9.3 Nessun addestramento e nessuna conservazione presso i fornitori dei modelli. Neuraltech non utilizza i Contenuti del Cliente per addestrare, sviluppare o migliorare modelli di intelligenza artificiale, propri o di terzi. I fornitori dei Modelli di AI del catalogo sono vincolati, nelle configurazioni contrattuali adottate da Neuraltech, a non conservare i Contenuti del Cliente dopo l'elaborazione della richiesta (zero data retention) e a non utilizzarli per l'addestramento. Per i modelli personalizzati e per i modelli collegati con chiavi proprie del Cliente valgono le condizioni dei relativi fornitori, ai sensi degli artt. 8.5 e 8.6.

9.4 Dati d'uso. Neuraltech può raccogliere e utilizzare dati tecnici, metriche di utilizzo e statistiche relative al funzionamento della Piattaforma, in forma aggregata o anonimizzata e senza includere il contenuto dei Contenuti del Cliente, per gestire, mettere in sicurezza, fatturare, analizzare e migliorare il Servizio.

9.5 Garanzie del Cliente sui contenuti. Il Cliente dichiara e garantisce di disporre di tutti i diritti, le licenze, i consensi e le basi giuridiche necessari per caricare, trattare e far trattare tramite la Piattaforma i Contenuti del Cliente, e che tali contenuti e il loro trattamento non violano la legge né diritti di terzi, inclusi diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, obblighi di riservatezza e diritti della personalità.

9.6 Contenuti illeciti. Neuraltech non effettua un controllo preventivo sui Contenuti del Cliente. Se riceve una segnalazione fondata o ha conoscenza di contenuti manifestamente illeciti o in violazione del Contratto, può chiederne la rimozione al Cliente e, in caso di mancato riscontro entro un termine ragionevole o nei casi urgenti, renderli inaccessibili o rimuoverli, dandone comunicazione al Cliente.

9.7 Copie di sicurezza. Neuraltech effettua copie di sicurezza ai fini della continuità del Servizio. Esse non sostituiscono la conservazione dei Contenuti del Cliente, che resta a cura del Cliente: il Cliente è tenuto a mantenere copia dei documenti e dei dati rilevanti per la propria attività e a esportare periodicamente i contenuti che intende conservare.

Art. 10. Uso consentito e conformità all'AI Act

10.1 Il Cliente si obbliga a utilizzare la Piattaforma nel rispetto della legge, del Contratto e delle politiche d'uso dei fornitori dei Modelli di AI e, in particolare, a non utilizzarla, né consentirne l'uso:

- a. per pratiche vietate dall'art. 5 dell'AI Act;
- b. come sistema di intelligenza artificiale ad alto rischio ai sensi dell'art. 6 e dell'Allegato III dell'AI Act, compresi, a titolo esemplificativo, i sistemi destinati alla selezione o valutazione del personale, alla valutazione del merito creditizio di persone fisiche, all'accesso a servizi essenziali, alla gestione di infrastrutture critiche o all'amministrazione della giustizia, salvo specifico accordo scritto con Neuraltech che ne disciplini condizioni e responsabilità;

- c. per prendere decisioni basate unicamente su un trattamento automatizzato che producano effetti giuridici o incidano in modo analogo significativamente su persone fisiche, in violazione dell'art. 22 del GDPR;
- d. per generare, diffondere o archiviare contenuti illeciti, diffamatori, discriminatori, violenti, pornografici, di abuso su minori, o che violino diritti di terzi;
- e. per attività di spam, phishing, frode, impersonificazione, disinformazione o manipolazione;
- f. per sviluppare malware, eseguire attacchi informatici o compromettere la sicurezza di sistemi propri o altrui;
- g. in modo da pregiudicare l'integrità, la sicurezza, la disponibilità o le prestazioni della Piattaforma o degli altri clienti;
- h. in violazione delle normative in materia di controlli all'esportazione e di misure restrittive (sanzioni) dell'Unione Europea, delle Nazioni Unite, del Regno Unito o degli Stati Uniti.

10.2 Ruoli ai sensi dell'AI Act. Nell'utilizzo della Piattaforma il Cliente agisce, di norma, quale deployer ai sensi dell'art. 3, n. 4, dell'AI Act. Il Cliente è responsabile, in particolare: (a) di adottare misure per garantire un livello sufficiente di alfabetizzazione in materia di AI del proprio personale e delle persone che utilizzano la Piattaforma per suo conto (art. 4 AI Act); (b) di informare le persone fisiche che interagiscono con Agenti, Chat web o altri canali automatizzati del fatto che stanno interagendo con un sistema di intelligenza artificiale, e di rendere riconoscibili i contenuti generati o manipolati artificialmente nei casi previsti (art. 50 AI Act); (c) degli ulteriori obblighi che derivano dagli usi da esso stabiliti. Se il Cliente modifica la finalità prevista della Piattaforma o la immette sul mercato con il proprio nome o marchio, assume gli obblighi del fornitore previsti dall'AI Act.

10.3 Neuraltech mette a disposizione del Cliente, su richiesta, le informazioni sulla Piattaforma ragionevolmente necessarie per adempiere ai propri obblighi ai sensi dell'AI Act.

Art. 11. Automazioni, Integrazioni, azioni e strumenti di governo

11.1 Azioni su sistemi terzi. Tramite Agenti, Integrazioni, workflow, attività schedate, Mini App e API, la Piattaforma può eseguire azioni su sistemi del Cliente o di terzi, come inviare messaggi ed e-mail, creare o modificare documenti, record, ticket ed eventi, o chiamare servizi esterni. Tali azioni sono eseguite su istruzione e sotto la responsabilità del Cliente, con le credenziali e i permessi delle connessioni da esso configurate. Neuraltech non risponde degli effetti delle azioni eseguite, anche quando sono proposte o avviate da un Modello di AI.

11.2 Connessioni condivise. Quando il Cliente configura una connessione condivisa, le azioni eseguite da chiunque utilizzi l'Agente o il workflow avvengono con le credenziali e i permessi dell'account collegato. Il Cliente si impegna a utilizzare a tal fine account di servizio dedicati e a concedere a ciascuna connessione i soli permessi strettamente necessari.

11.3 Strumenti di governo. Le funzioni di regole e approvazioni, richieste di conferma, limiti di spesa, restrizioni di accesso, permessi e analoghi strumenti sono misure di supporto al controllo del Cliente. Alcune di esse operano anche tramite istruzioni impartite ai Modelli di AI, il cui comportamento non è interamente prevedibile. Esse non sostituiscono l'adozione,

da parte del Cliente, di adeguati controlli nei sistemi di destinazione, a partire dalla limitazione dei permessi delle connessioni, e non costituiscono garanzia che un'azione non venga eseguita o che una spesa non venga sostenuta.

11.4 Esecuzioni automatiche. Le richieste di conferma operano soltanto nelle conversazioni interattive. Nelle esecuzioni prive di un Utente presente, come le attività schedate, i workflow avviati da trigger o webhook e le chiamate API, le azioni configurate sono eseguite senza conferma. Il Cliente è responsabile di progettare, provare e monitorare tali automazioni prima e durante l'uso.

11.5 Webhook, chiavi e indirizzi. Gli indirizzi webhook, le chiavi API, le chiavi della Chat web e ogni altra credenziale generata dalla Piattaforma sono informazioni riservate del Cliente. Il Cliente è responsabile della loro custodia, rotazione e revoca, e di ogni utilizzo, anche non autorizzato, effettuato prima della revoca.

11.6 Server e agenti esterni. Il collegamento di server MCP, agenti remoti A2A, endpoint HTTP e domini esterni avviene per scelta del Cliente, che ne verifica l'affidabilità e la sicurezza. Neuraltech non risponde dei dati che il Cliente trasmette a tali sistemi né dei contenuti o delle istruzioni che ne riceve.

11.7 Mini App. Le Mini App, incluse le eventuali funzioni server e i dati che esse conservano, sono realizzate e pubblicate dal Cliente, anche con l'ausilio dei Modelli di AI. Il Cliente è responsabile del loro contenuto, del loro funzionamento e dei domini esterni che abilita.

Art. 12. Customer Service e Chat web

12.1 Quando utilizza la Chat web o le altre funzioni di Customer Service, il Cliente agisce quale titolare del trattamento dei dati dei Visitatori e quale unico responsabile della relazione con essi. Il Cliente si impegna in particolare a:

- a. fornire ai Visitatori un'informativa sul trattamento dei dati personali conforme agli artt. 13 e 14 del GDPR e, ove necessario, raccogliere i consensi richiesti, anche in materia di cookie e strumenti analoghi;
- b. informare chiaramente i Visitatori che stanno interagendo con un sistema di intelligenza artificiale, utilizzando a tal fine anche il messaggio di avviso configurabile nella Piattaforma;
- c. configurare correttamente i domini autorizzati, gli orari di presidio, i passaggi all'operatore e le conoscenze accessibili alla Chat web, evitando di rendere disponibili al pubblico documenti o informazioni riservati;
- d. presidiare le conversazioni con il proprio personale nei casi previsti e verificare le informazioni fornite ai Visitatori.

12.2 Le informazioni fornite ai Visitatori tramite la Chat web, inclusi impegni, prezzi, condizioni, disponibilità o indicazioni tecniche, sono riferibili esclusivamente al Cliente. Neuraltech non assume alcuna obbligazione nei confronti dei Visitatori e non risponde delle risposte generate o degli impegni assunti dal Cliente o dai suoi operatori.

Art. 13. Corrispettivi, piani, consumi e pagamenti

13.1 Piani e posti. I Corrispettivi sono determinati in base al piano, al numero e alla tipologia dei posti, ai componenti aggiuntivi (incluse le capacità dedicate alle automazioni) e ai servizi a consumo, secondo l'Ordine o, in mancanza, il Listino vigente al momento dell'acquisto.

13.2 Utilizzo Incluso. Ciascun posto comprende un Utilizzo Incluso dei Modelli di AI, soggetto ai limiti periodici indicati nella Piattaforma (alla data delle presenti Condizioni, finestre di sessione e settimanali). Al raggiungimento dei limiti, la Piattaforma può instradare le richieste verso un modello di riserva, limitare l'accesso a determinati modelli o, se il Cliente lo ha abilitato e nei limiti di spesa da esso impostati, addebitare i consumi eccedenti sul Credito Prepagato. Le quantità incluse e i limiti possono essere adeguati da Neuraltech per esigenze di sostenibilità tecnica ed economica, con preavviso di almeno trenta giorni, salvo per i limiti tecnici di sicurezza di cui all'Allegato 1.

13.3 Credito Prepagato. I consumi a pagamento sono addebitati sul Credito Prepagato in base alle tariffe indicate nella Piattaforma, che riflettono i costi dei Modelli di AI e possono variare, anche in conseguenza di variazioni dei prezzi dei fornitori terzi, con preavviso di almeno trenta giorni. Il Credito Prepagato non produce interessi, non è convertibile in denaro né trasferibile, e non è rimborsabile, salvo in caso di recesso ai sensi degli artt. 7.2, 23.3 o 26.2, di cessazione del Contratto per inadempimento di Neuraltech o di diversa previsione inderogabile di legge. Se il Cliente attiva la ricarica automatica, autorizza Neuraltech ad addebitare gli importi e alle soglie da esso impostate.

13.4 Variazioni dei posti. L'aggiunta di posti o di componenti nel corso del periodo di fatturazione comporta l'addebito immediato del corrispettivo calcolato in proporzione al periodo residuo. La riduzione di posti o componenti ha effetto dal periodo di fatturazione successivo e non dà diritto a rimborsi per il periodo in corso.

13.5 Modalità di pagamento. Salvo diversa indicazione nell'Ordine, i Corrispettivi sono dovuti anticipatamente per ciascun periodo di fatturazione e sono pagati con carta di pagamento o altro metodo elettronico tramite il fornitore di servizi di pagamento indicato nella Piattaforma. Il Cliente autorizza gli addebiti ricorrenti per l'intera durata del Contratto e dei suoi rinnovi. Per i pagamenti a mezzo bonifico, le fatture sono pagabili entro trenta giorni dalla data di emissione, salvo diverso termine nell'Ordine.

13.6 Imposte. I Corrispettivi si intendono al netto dell'IVA e di ogni altra imposta, che sono a carico del Cliente nella misura di legge.

13.7 Ritardato pagamento. In caso di ritardo nei pagamenti decorrono di diritto, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori nella misura prevista dal D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, oltre al risarcimento dei costi di recupero. Decorso dieci giorni da un sollecito inviato via e-mail o PEC senza che il pagamento sia avvenuto, Neuraltech può sospendere in tutto o in parte il Servizio fino al saldo di quanto dovuto, fermo il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 24.

13.8 Contestazioni. Eventuali contestazioni relative agli importi fatturati devono essere comunicate per iscritto entro trenta giorni dalla data della fattura o dell'addebito; decorso tale termine gli importi si intendono accettati, salvo errori materiali. Il Cliente non può sospendere o ritardare i pagamenti, né compensarli con crediti che non siano liquidi, esigibili e riconosciuti per iscritto da Neuraltech o accertati con provvedimento esecutivo.

13.9 Prezzi al rinnovo. Al rinnovo, si applicano i Corrispettivi del Listino vigente, salvo che l'Ordine preveda condizioni diverse anche per i rinnovi. Neuraltech comunica eventuali aumenti almeno trenta giorni prima del termine per la disdetta.

Art. 14. Uso equo, livelli di servizio e assistenza

14.1 L'utilizzo della Piattaforma è soggetto alla politica di uso equo, ai livelli di servizio e alle modalità di assistenza descritti nell'Allegato 1.

14.2 I livelli di servizio garantiti e i relativi crediti di servizio si applicano solo se previsti dall'Ordine o dal piano sottoscritto. I crediti di servizio costituiscono l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente per la mancata disponibilità della Piattaforma, salvo il caso di dolo o colpa grave di Neuraltech.

Art. 15. Sospensione

15.1 Neuraltech può sospendere, in tutto o in parte, l'accesso alla Piattaforma o a singole funzionalità, Agenti, Integrazioni, chiavi o Utenti: (a) in caso di mancato pagamento ai sensi dell'art. 13.7; (b) in presenza di indizi concreti di violazione degli artt. 6, 9.5, 10 o 11.5, di uso non conforme alla politica di uso equo o di utilizzo della Piattaforma da parte o per conto di un concorrente di Neuraltech; (c) se l'uso del Cliente mette a rischio la sicurezza, l'integrità o la disponibilità della Piattaforma, dei Servizi di Terzi o di altri clienti; (d) su richiesta di un'autorità o di un fornitore di Servizi di Terzi, o se necessario per adempiere a un obbligo di legge.

15.2 Neuraltech informa il Cliente della sospensione e dei relativi motivi via e-mail, ove possibile in anticipo e, nei casi urgenti, senza ritardo dopo la sospensione, e la revoca appena ne vengono meno i presupposti. La sospensione è limitata, per estensione e durata, a quanto necessario.

15.3 La sospensione per causa imputabile al Cliente non fa venir meno l'obbligo di pagare i Corrispettivi.

Art. 16. Proprietà intellettuale

16.1 La Piattaforma, il relativo software, le interfacce, la Documentazione, i modelli, le istruzioni di sistema, i flussi, i marchi e ogni altro elemento fornito da Neuraltech, nonché ogni loro sviluppo, miglioramento o opera derivata, anche se realizzati su richiesta o con il contributo del Cliente, sono e restano di titolarità esclusiva di Neuraltech o dei suoi licenzianti. Nessun diritto è concesso al Cliente oltre a quanto espressamente previsto dal Contratto.

16.2 Se il Cliente o gli Utenti forniscono suggerimenti, segnalazioni o idee sulla Piattaforma ("Feedback"), anche tramite le apposite funzioni di segnalazione, Neuraltech può utilizzarli liberamente e gratuitamente, in ogni forma e per ogni finalità, senza obblighi o corrispettivi nei confronti del Cliente, ferma la riservatezza delle informazioni del Cliente che vi fossero contenute.

16.3 Salvo diversa comunicazione scritta del Cliente, Neuraltech può indicare la denominazione e il logo del Cliente nei propri elenchi di clienti e materiali commerciali. Il Cliente può revocare in ogni momento tale autorizzazione con comunicazione scritta, con

effetto per i materiali realizzati successivamente. Ulteriori attività di comunicazione congiunta richiedono il previo accordo delle Parti.

Art. 17. Riservatezza

17.1 Ciascuna Parte si impegna a mantenere riservate le informazioni di natura tecnica, commerciale, finanziaria o organizzativa dell'altra Parte di cui venga a conoscenza in relazione al Contratto e che siano qualificate come riservate o che, per loro natura, debbano ragionevolmente considerarsi tali (le "Informazioni Riservate"), a utilizzarle esclusivamente per l'esecuzione del Contratto e a comunicarle solo ai propri dipendenti, collaboratori, consulenti, società del gruppo e sub-responsabili che abbiano necessità di conoscerle e siano vincolati da obblighi di riservatezza non meno stringenti. I Contenuti del Cliente sono Informazioni Riservate del Cliente; i termini economici del Contratto, la Documentazione non pubblica e le informazioni sulla sicurezza della Piattaforma sono Informazioni Riservate di Neuraltech.

17.2 Gli obblighi di riservatezza non si applicano alle informazioni che: (a) sono o divengono di pubblico dominio senza violazione del Contratto; (b) erano già legittimamente note alla Parte ricevente; (c) sono ricevute legittimamente da terzi non vincolati da obblighi di riservatezza; (d) sono sviluppate autonomamente dalla Parte ricevente; (e) devono essere comunicate in forza di legge o di provvedimento dell'autorità, nel qual caso la Parte ricevente, ove consentito, ne informa preventivamente l'altra e limita la comunicazione a quanto strettamente richiesto.

17.3 Gli obblighi di cui al presente articolo restano in vigore per tutta la durata del Contratto e per i cinque anni successivi alla sua cessazione e, per i segreti commerciali, finché le informazioni conservano tale qualità.

Art. 18. Protezione dei dati personali

18.1 Per i dati personali contenuti nei Contenuti del Cliente, Neuraltech agisce quale responsabile del trattamento per conto del Cliente, titolare del trattamento, secondo l'Accordo sul Trattamento dei Dati di cui all'Allegato 2, che le Parti accettano con la conclusione del Contratto.

18.2 Neuraltech agisce quale titolare autonomo del trattamento per i dati personali relativi alla gestione del rapporto contrattuale, alla fatturazione, alla sicurezza della Piattaforma, alla prevenzione degli abusi e ai dati d'uso di cui all'art. 9.4, secondo la propria informativa privacy.

18.3 Il Cliente garantisce che il trattamento dei dati personali tramite la Piattaforma si fonda su un'idonea base giuridica, che gli interessati, inclusi Utenti e Visitatori, hanno ricevuto un'adeguata informativa e che sono stati effettuati, ove necessari, la valutazione d'impatto e gli altri adempimenti richiesti, anche in materia di controllo a distanza dei lavoratori ai sensi dell'art. 4 della Legge 20 maggio 1970, n. 300.

18.4 Il Cliente si impegna a non caricare nella Piattaforma categorie particolari di dati personali o dati relativi a condanne penali e reati, ai sensi degli artt. 9 e 10 del GDPR, salvo che ciò sia necessario, lecito e preceduto da una propria valutazione dei rischi, e che il Cliente abbia configurato l'Area di Lavoro in modo coerente, in particolare quanto a Modelli di AI e regioni di trattamento.

Art. 19. Sicurezza

19.1 Neuraltech adotta le misure tecniche e organizzative descritte nell'Accordo sul Trattamento dei Dati, adeguate allo stato dell'arte e ai rischi del Servizio, e può aggiornarle nel tempo purché il livello complessivo di protezione non si riduca.

19.2 Il Cliente è responsabile della sicurezza dei propri sistemi, dispositivi e reti, delle credenziali dei propri Utenti, della configurazione delle funzioni di sicurezza disponibili nell'Area di Lavoro (quali metodi di accesso, passkey, domini, restrizioni per indirizzo IP, scadenze delle chiavi e permessi) e dei permessi concessi alle Integrazioni.

19.3 Il personale di Neuraltech accede ai Contenuti del Cliente solo se autorizzato dal Cliente, nella misura e per il tempo necessari all'attività richiesta, ad esempio per l'assistenza. Ogni accesso è registrato nel registro di audit dell'Area di Lavoro.

Art. 20. Garanzie

20.1 Neuraltech garantisce che, per i piani a pagamento, la Piattaforma sarà fornita con la diligenza professionale e funzionerà in modo sostanzialmente conforme alla Documentazione. In caso di difformità rilevante, segnalata dal Cliente con indicazioni sufficienti a riprodurla, Neuraltech si impegna a correggerla o a fornire una soluzione alternativa entro un termine ragionevole. Se ciò non è possibile, ciascuna Parte può recedere dal Contratto con rimborso al Cliente della quota di Corrispettivi già pagati riferita al periodo non goduto. Quanto precede costituisce l'unico rimedio del Cliente per difformità della Piattaforma, salvo il caso di dolo o colpa grave.

20.2 Fermo quanto previsto al comma precedente e nei limiti consentiti dalla legge, la Piattaforma è fornita senza ulteriori garanzie, espresse o implicite, in particolare quanto all'assenza di errori o interruzioni, all'idoneità a scopi particolari del Cliente, al raggiungimento di risultati determinati, all'esattezza degli Output e al funzionamento dei Servizi di Terzi.

Art. 21. Limitazione di responsabilità

21.1 Nei limiti consentiti dalla legge, Neuraltech non risponde dei danni indiretti o consequenziali, del lucro cessante, della perdita di fatturato, di avviamento, di opportunità commerciali o di reputazione, dei costi di approvvigionamento di servizi sostitutivi, né della perdita, alterazione o indisponibilità di dati che il Cliente avrebbe potuto evitare conservandone copia ai sensi dell'art. 9.7.

21.2 Nei limiti consentiti dalla legge, Neuraltech non risponde: (a) degli Output e delle decisioni o azioni del Cliente basate su di essi; (b) delle azioni eseguite su sistemi terzi ai sensi dell'art. 11; (c) dei Servizi di Terzi; (d) delle conseguenze delle configurazioni dell'Area di Lavoro scelte dal Cliente; (e) dell'uso della Piattaforma in violazione del Contratto o della Documentazione.

21.3 Fuori dai casi di cui all'art. 21.4, la responsabilità complessiva di Neuraltech per tutti i danni derivanti dal Contratto o comunque connessi alla Piattaforma, a qualunque titolo, non può eccedere l'importo dei Corrispettivi effettivamente pagati dal Cliente nei dodici mesi precedenti l'evento che ha dato origine alla responsabilità, al netto dei consumi addebitati sul Credito Prepagato. Per il periodo di prova e per i servizi gratuiti la responsabilità di Neuraltech è esclusa, salvo i casi di cui all'art. 21.4.

21.4 Le limitazioni ed esclusioni del presente articolo non si applicano in caso di dolo o colpa grave di Neuraltech, di danni alla vita, all'integrità fisica o alla salute delle persone, né negli altri casi in cui non siano consentite da norme inderogabili di legge, ai sensi dell'art. 1229 c.c.

21.5 Le limitazioni ed esclusioni del presente articolo si applicano anche a favore degli amministratori, dipendenti, collaboratori e sub-responsabili di Neuraltech.

Art. 22. Manleve

22.1 Manleva del Cliente. Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne Neuraltech, i suoi amministratori, dipendenti e collaboratori da ogni pretesa, azione, sanzione, danno, costo e spesa, comprese le ragionevoli spese legali, derivanti da: (a) Contenuti del Cliente e loro trattamento in violazione dell'art. 9.5; (b) utilizzo della Piattaforma in violazione degli artt. 6, 10, 11 o 12 o della legge; (c) pretese di Visitatori, clienti, dipendenti o altri terzi connesse all'uso della Piattaforma da parte del Cliente; (d) azioni eseguite su sistemi terzi su istruzione del Cliente; (e) violazione dei termini dei fornitori di Servizi di Terzi o uso di chiavi proprie del Cliente; (f) inadempimento degli obblighi del Cliente quale titolare del trattamento o deployer ai sensi dell'AI Act.

22.2 Manleva di Neuraltech. Neuraltech si obbliga a manlevare il Cliente dalle pretese di terzi che lamentino che la Piattaforma, nella forma fornita da Neuraltech e utilizzata in conformità al Contratto, viola un loro diritto di proprietà intellettuale valido nell'Unione Europea. La manleva non si applica a pretese relative a Contenuti del Cliente, Output, Modelli di AI, Servizi di Terzi, combinazioni con prodotti o dati non forniti da Neuraltech, o modifiche non effettuate da Neuraltech. In caso di pretesa o di rischio di pretesa, Neuraltech può, a propria scelta e spese, ottenere il diritto di proseguire l'uso, modificare o sostituire la parte interessata della Piattaforma, oppure recedere dal Contratto rimborsando la quota di Corrispettivi già pagati riferita al periodo non goduto. Il presente comma indica l'intera responsabilità di Neuraltech per violazioni di diritti di proprietà intellettuale, nei limiti di cui all'art. 21.

22.3 Procedura. La Parte che chiede di essere manlevata deve informare l'altra per iscritto senza ritardo della pretesa, lasciarle la gestione della difesa e di ogni eventuale transazione, e prestarle ragionevole collaborazione a spese della Parte manlevante. Nessuna transazione che comporti un riconoscimento di responsabilità o obblighi a carico della Parte manlevata può essere conclusa senza il suo consenso, che non può essere irragionevolmente negato.

Art. 23. Durata, rinnovo e recesso

23.1 Il Contratto ha la durata indicata nell'Ordine o, in mancanza, la durata del periodo di fatturazione del piano scelto (mensile o annuale), e decorre dall'attivazione del piano.

23.2 Alla scadenza il Contratto si rinnova tacitamente per periodi pari al periodo di fatturazione in corso, salvo disdetta di una delle Parti: per i piani mensili, prima della scadenza del periodo in corso, anche tramite la funzione di gestione dell'abbonamento nella Piattaforma; per i piani annuali o di durata superiore, con almeno trenta giorni di preavviso rispetto alla scadenza, tramite la Piattaforma, PEC o e-mail all'indirizzo indicato all'art. 28.

23.3 Neuraltech può recedere dal Contratto in qualsiasi momento con preavviso di almeno sessanta giorni, rimborsando al Cliente la quota di Corrispettivi già pagati riferita al periodo successivo alla cessazione e il Credito Prepagato residuo.

23.4 Cambio di fornitore. In conformità al Regolamento (UE) 2023/2854 (Data Act), il Cliente può chiedere in qualsiasi momento il passaggio a un altro fornitore di servizi o a un'infrastruttura propria, o la cancellazione dei propri dati esportabili, con un preavviso non superiore a due mesi. Si applicano le modalità di esportazione di cui all'art. 25. Resta fermo l'obbligo del Cliente di corrispondere i Corrispettivi relativi alla durata minima eventualmente concordata nell'Ordine, nella misura consentita dal citato Regolamento. Il presente comma non si applica alle versioni di prova, ai progetti pilota e alle componenti realizzate su misura per il Cliente, nei limiti previsti dall'art. 31 del medesimo Regolamento.

Art. 24. Risoluzione

24.1 Neuraltech può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione via PEC o raccomandata, in caso di inadempimento del Cliente agli obblighi di cui agli artt. 5.3, 6, 9.5, 10, 11.5, 13 (relativamente al pagamento dei Corrispettivi, protratto oltre il termine di cui all'art. 13.7), 17 e 27.2, nonché in caso di persistente violazione della politica di uso equo dopo l'applicazione delle misure di cui all'Allegato 1.

24.2 Ciascuna Parte può risolvere il Contratto con effetto immediato, mediante comunicazione via PEC, se l'altra Parte è sottoposta a liquidazione giudiziale o ad altra procedura concorsuale, a liquidazione volontaria, o cessa l'attività, nei limiti consentiti dalla legge.

24.3 In caso di risoluzione per inadempimento del Cliente, Neuraltech ha diritto ai Corrispettivi maturati e a quelli dovuti fino alla scadenza del periodo contrattuale in corso, salvo il maggior danno.

Art. 25. Effetti della cessazione ed esportazione dei dati

25.1 Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa, cessa il diritto del Cliente di utilizzare la Piattaforma, diventano immediatamente esigibili tutti i Corrispettivi maturati e cessano le autorizzazioni di addebito per i periodi successivi.

25.2 Per un periodo di trenta giorni dalla cessazione (il "Periodo di Transizione"), Neuraltech mantiene i Contenuti del Cliente e consente di esportarli in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, tramite le funzioni della Piattaforma o su richiesta all'assistenza. Il Periodo di Transizione può essere esteso secondo quanto previsto dal Data Act. L'esportazione standard è gratuita; le attività di assistenza ulteriori sono prestate alle tariffe concordate, nei limiti consentiti dal Data Act.

25.3 Al termine del Periodo di Transizione, e quindi entro trenta giorni dalla cessazione salvo l'estensione di cui all'art. 25.2, Neuraltech cancella i Contenuti del Cliente dai sistemi di produzione; le copie di sicurezza sono sovrascritte secondo i normali cicli di rotazione. Restano salvi gli obblighi di conservazione previsti dalla legge. Su richiesta, Neuraltech rilascia un attestato dell'avvenuta cancellazione.

25.4 Restano in vigore dopo la cessazione gli artt. 9.4, 13 (per gli importi maturati), 16, 17, 18, 21, 22, 25, 29 e ogni altra disposizione che per sua natura sia destinata a sopravvivere.

Art. 26. Modifiche delle Condizioni

26.1 Neuraltech può modificare le presenti Condizioni e i relativi Allegati per giustificati motivi, quali l'evoluzione della Piattaforma, modifiche normative o regolamentari, provvedimenti delle autorità, variazioni dei termini dei fornitori di Servizi di Terzi o esigenze di sicurezza.

26.2 Le modifiche sono comunicate via e-mail agli Amministratori o tramite avviso nella Piattaforma con almeno trenta giorni di preavviso. Entro tale termine il Cliente può opporsi con comunicazione scritta e recedere dal Contratto con effetto dalla data di entrata in vigore delle modifiche, con diritto al rimborso della quota di Corrispettivi già pagati riferita al periodo non goduto e del Credito Prepagato residuo. In mancanza di opposizione, le modifiche si intendono accettate dalla data indicata.

26.3 Le modifiche imposte dalla legge o da provvedimenti delle autorità, o necessarie per la sicurezza della Piattaforma, possono avere effetto anche con preavviso inferiore.

26.4 Le modifiche dei Corrispettivi del periodo contrattuale in corso sono disciplinate esclusivamente dagli artt. 13.2, 13.3 e 13.9.

Art. 27. Disposizioni varie

27.1 Forza maggiore. Nessuna Parte è responsabile per inadempimenti o ritardi causati da eventi al di fuori del proprio ragionevole controllo, quali calamità naturali, epidemie, guerre, atti di terrorismo, sommosse, provvedimenti delle autorità, scioperi non aziendali, interruzioni generalizzate delle reti di telecomunicazione o di energia, attacchi informatici su larga scala e interruzioni dei servizi di infrastruttura cloud o dei Modelli di AI non imputabili alla Parte. Gli obblighi di pagamento non sono sospesi per forza maggiore. Se l'evento si protrae per oltre sessanta giorni, ciascuna Parte può recedere dal Contratto.

27.2 Cessione. Il Cliente non può cedere il Contratto né i diritti da esso derivanti senza il previo consenso scritto di Neuraltech. Neuraltech può cedere il Contratto a società del proprio gruppo o all'acquirente della propria azienda o del ramo d'azienda cui il Contratto si riferisce, dandone comunicazione al Cliente; il Cliente presta sin d'ora il proprio consenso ai sensi dell'art. 1407 c.c.

27.3 Sub-fornitori. Neuraltech può avvalersi di sub-fornitori per l'erogazione del Servizio, restando responsabile del loro operato nei confronti del Cliente nei limiti del Contratto. Per i sub-responsabili del trattamento si applica l'Allegato 2.

27.4 Autonomia delle Parti. Le Parti operano come contraenti indipendenti. Il Contratto non crea rapporti di società, agenzia, mandato, lavoro o associazione.

27.5 Tolleranza e nullità parziale. La tolleranza di una Parte rispetto a inadempimenti dell'altra non costituisce rinuncia ai propri diritti. L'eventuale nullità o inefficacia di una clausola non pregiudica la validità delle altre; le Parti sostituiranno la clausola invalida con una valida che ne rispecchi, per quanto possibile, l'intento.

27.6 Intero accordo e lingua. Il Contratto costituisce l'intero accordo tra le Parti sul suo oggetto e sostituisce ogni precedente intesa. Le presenti Condizioni sono redatte in lingua italiana; in caso di traduzioni prevale il testo italiano.

27.7 Responsabilità amministrativa e anticorruzione. Ciascuna Parte si impegna a rispettare, nell'esecuzione del Contratto, la normativa in materia di responsabilità amministrativa degli enti di cui al D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 e le norme anticorruzione applicabili.

Art. 28. Comunicazioni

28.1 Le comunicazioni previste dal Contratto sono validamente effettuate: (a) a Neuraltech, via PEC all'indirizzo neuraltechsrl@legalmail.it o, per le comunicazioni operative e di assistenza, all'indirizzo support@userbot.ai; (b) al Cliente, all'indirizzo e-mail o PEC dell'Amministratore o del referente indicato in fase di registrazione o nell'Ordine, oppure tramite avvisi nella Piattaforma. Le comunicazioni di risoluzione e di contestazione dell'inadempimento sono effettuate via PEC o raccomandata con ricevuta di ritorno.

28.2 Ciascuna Parte può modificare i propri recapiti dandone comunicazione all'altra.

Art. 29. Legge applicabile e foro competente

29.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana, con esclusione della Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di beni mobili e delle norme di diritto internazionale privato che rinviino ad altri ordinamenti.

29.2 Per ogni controversia relativa al Contratto, inclusa la sua validità, interpretazione, esecuzione e cessazione, è competente in via esclusiva il Foro di Milano. Resta salva la facoltà di Neuraltech di agire presso il foro della sede del Cliente e di richiedere provvedimenti cautelari o d'urgenza presso qualunque autorità competente.

Art. 30. Approvazione specifica

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente, mediante la selezione della distinta casella prevista nella procedura online o, per i piani acquistati tramite offerta, mediante l'accettazione dell'Ordine, dichiara di aver letto e di approvare specificamente le seguenti clausole: 2.3 e 2.4 (prevalenza dei documenti ed esclusione delle condizioni del Cliente); 4.2, 4.3 e 4.5 (esclusione di responsabilità, cancellazione dei dati e interruzione del periodo di prova); 4.4 (esclusione del recesso nel progetto pilota); 5.5 e 5.6 (responsabilità per gli Utenti e per le configurazioni); 6.2 (limitazioni d'uso); 7.1 e 7.2 (modifiche della Piattaforma e limitazione dei rimedi); 7.3 (Funzionalità in Anteprema); 8.1, 8.2, 8.3, 8.6 e 8.7 (esclusioni di responsabilità per Modelli di AI e Servizi di Terzi, sostituzione dei modelli); 9.6 (rimozione dei contenuti); 11.1, 11.3, 11.4, 11.5 e 11.6 (azioni su sistemi terzi e strumenti di governo); 12.2 (esclusione di responsabilità verso i Visitatori); 13.2 e 13.3 (adeguamento dei limiti e delle tariffe, non rimborsabilità del Credito Prepagato); 13.4 (variazioni dei posti); 13.7 (sospensione per ritardato pagamento); 13.8 (termine per le contestazioni e divieto di sospensione dei pagamenti e di compensazione); 14.2 (crediti di servizio come rimedio esclusivo); 15 (sospensione); 16.3 (uso del nome e del logo del Cliente); 20 (limitazione delle garanzie); 21 (limitazione di responsabilità); 22 (manleve); 23.2 (rinnovo tacito e termini di disdetta); 23.3 (recesso di Neuraltech); 23.4 (corrispettivi per la durata minima); 24 (clausola risolutiva espressa e conseguenze della risoluzione); 25.3 (cancellazione dei dati); 26 (modifiche unilaterali delle Condizioni); 27.1 (forza maggiore); 27.2 (cessione del Contratto); 29.2 (foro competente esclusivo); Allegato 1, artt. A.3 e A.4 (misure per l'uso non conforme ed esclusioni dai livelli di servizio).

Allegato 1. Uso equo, livelli di servizio e assistenza

A.1. Oggetto

A.1.1 Il presente Allegato descrive la politica di uso equo della Piattaforma, i livelli di servizio e le modalità di assistenza. I termini con iniziale maiuscola hanno il significato indicato nelle Condizioni.

A.2. Politica di uso equo

A.2.1 La Piattaforma è erogata secondo una politica di uso equo, volta a garantire stabilità, sicurezza e sostenibilità tecnica ed economica del Servizio per tutti i clienti e a prevenire utilizzi anomali o sproporzionati rispetto al piano sottoscritto.

A.2.2 Costituiscono parametri di riferimento, a titolo esemplificativo: (a) i limiti di utilizzo dei Modelli di AI per Utente, per finestra di sessione e per settimana, indicati nella Piattaforma; (b) il numero di messaggi inviati in un intervallo di tempo; (c) il numero di esecuzioni di workflow e di attività schedate per periodo; (d) il numero di richieste e di token per minuto tramite API; (e) lo spazio di archiviazione e il numero di file della Libreria e delle basi di conoscenza; (f) il numero e la complessità delle Integrazioni e delle chiamate esterne per esecuzione; (g) le risorse di calcolo, di banda e di archiviazione utilizzate dall'Area di Lavoro.

A.2.3 Costituisce in particolare uso non conforme: (a) un utilizzo sistematicamente e significativamente superiore a quello tipico del piano sottoscritto; (b) l'uso di un posto da parte di più persone o di sistemi automatizzati in luogo di persone; (c) l'utilizzo della Piattaforma per servire terzi non autorizzati o per rivenderne la capacità; (d) l'uso tale da pregiudicare la sicurezza, l'integrità, la disponibilità o le prestazioni della Piattaforma o degli altri clienti.

A.3. Misure in caso di uso non conforme

A.3.1 In caso di superamento dei parametri o di uso non conforme, Neuraltech può, anche cumulativamente e secondo gradualità: (a) applicare automaticamente i limiti tecnici previsti dalla Piattaforma, incluso l'instradamento verso un modello di riserva o il blocco temporaneo di funzioni ad alto consumo; (b) chiedere al Cliente di rientrare nei parametri entro un termine non inferiore a sette giorni lavorativi; (c) proporre il passaggio a un piano superiore o l'acquisto di capacità aggiuntiva alle tariffe vigenti; (d) addebitare sul Credito Prepagato, o fatturare, i costi eccedenti effettivamente sostenuti, previa rendicontazione; (e) in caso di mancato adeguamento o di rischio per la sicurezza o la stabilità della Piattaforma, sospendere le funzionalità interessate fino al ripristino di un utilizzo conforme, con preavviso di quindici giorni o, nei casi urgenti, con effetto immediato.

A.3.2 Le misure adottate ai sensi del presente articolo non costituiscono inadempimento di Neuraltech, non rilevano ai fini della disponibilità e non danno diritto a crediti di servizio, riduzioni dei Corrispettivi o risarcimenti.

A.4. Disponibilità e crediti di servizio

A.4.1 Per i piani per i quali l'Ordine prevede un livello di servizio garantito, Neuraltech si impegna a rendere disponibile la Piattaforma con una disponibilità mensile non inferiore al 99,0%, salvo diversa percentuale indicata nell'Ordine. Per gli altri piani Neuraltech si impegna a perseguire il medesimo obiettivo, senza riconoscimento di crediti di servizio.

A.4.2 La disponibilità mensile è calcolata come percentuale del tempo del mese solare in cui le funzionalità principali della Piattaforma (accesso, chat e Agenti) sono accessibili, escludendo i periodi di cui all'art. A.4.4.

A.4.3 Se la disponibilità mensile è inferiore a quella garantita, il Cliente ha diritto, su richiesta inviata all'assistenza entro trenta giorni dalla fine del mese interessato, a un credito di servizio pari a: (a) 5% del corrispettivo mensile del Servizio per una disponibilità inferiore al livello garantito ma pari o superiore al 97,0%; (b) 10% per una disponibilità inferiore al 97,0% ma pari o superiore al 95,0%; (c) 25% per una disponibilità inferiore al 95,0%. Il credito è riconosciuto sotto forma di riduzione dei Corrispettivi successivi o di estensione gratuita del periodo contrattuale, non è convertibile in denaro e non può superare complessivamente il 25% del corrispettivo mensile.

A.4.4 Non costituiscono indisponibilità, a titolo esemplificativo: (a) la manutenzione programmata comunicata ai sensi dell'art. A.5; (b) gli interventi urgenti per la sicurezza; (c) le indisponibilità, i malfunzionamenti, le modifiche o i ritiri dei Modelli di AI e degli altri Servizi di Terzi; (d) le cause imputabili al Cliente, ai suoi Utenti, sistemi, reti o configurazioni; (e) le Funzionalità in Anteprima; (f) le limitazioni applicate ai sensi della politica di uso equo o le sospensioni ai sensi dell'art. 15 delle Condizioni; (g) i casi di forza maggiore e i guasti della rete internet al di fuori del perimetro di Neuraltech.

A.5. Manutenzione

A.5.1 Neuraltech comunica la manutenzione programmata che può comportare indisponibilità con almeno quarantotto ore di preavviso, tramite e-mail o avviso nella Piattaforma, e la esegue, per quanto possibile, al di fuori dell'orario lavorativo italiano.

A.5.2 Gli interventi straordinari urgenti, necessari a tutela della sicurezza, della stabilità o della riservatezza della Piattaforma, possono essere eseguiti in qualsiasi momento e sono comunicati appena possibile.

A.6. Assistenza

A.6.1 Il Cliente segnala malfunzionamenti e richieste di assistenza tramite l'indirizzo support@userbot.ai o le funzioni di segnalazione della Piattaforma, indicando le informazioni necessarie a riprodurre il problema.

A.6.2 L'assistenza è prestata in lingua italiana o inglese, dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00 (ora italiana), esclusi i giorni festivi nazionali. Neuraltech si impegna a fornire una prima risposta qualificata: (a) entro un giorno lavorativo per i malfunzionamenti che rendono la Piattaforma totalmente indisponibile o ne compromettono gravemente l'uso; (b) entro tre giorni lavorativi negli altri casi. Tempi diversi possono essere previsti nell'Ordine.

A.6.3 L'assistenza non comprende la progettazione di Agenti, automazioni e Integrazioni, la formazione, la redazione di istruzioni o prompt e gli interventi sui sistemi del Cliente o di terzi, che sono prestati solo se previsti nell'Ordine.

Allegato 2. Accordo sul Trattamento dei Dati Personali

B.1. Parti e oggetto

B.1.1 Il presente Accordo è concluso ai sensi dell'art. 28 del GDPR tra il Cliente, quale titolare del trattamento (il "Titolare"), e Neuraltech, quale responsabile del trattamento (il "Responsabile"), e disciplina il trattamento dei dati personali contenuti nei Contenuti del Cliente effettuato dal Responsabile per conto del Titolare nell'esecuzione del Contratto. Qualora il Cliente agisca a sua volta quale responsabile per conto di terzi, il Responsabile opera quale sub-responsabile e il Cliente garantisce di essere autorizzato a nominarlo.

B.1.2 I termini non definiti hanno il significato loro attribuito dal GDPR o dalle Condizioni.

B.2. Descrizione del trattamento

B.2.1 Natura e finalità: erogazione della Piattaforma e dei servizi accessori, inclusi conservazione, indicizzazione, ricerca, elaborazione tramite Modelli di AI, esecuzione di Agenti, automazioni e Integrazioni, assistenza, sicurezza e prevenzione degli abusi.

B.2.2 Categorie di interessati: Utenti; Visitatori; dipendenti, clienti, fornitori, contatti e altre persone i cui dati sono contenuti nei Contenuti del Cliente.

B.2.3 Categorie di dati: dati identificativi e di contatto; dati di accesso e di utilizzo; contenuti delle conversazioni, dei documenti e degli altri Contenuti del Cliente; ogni altro dato che il Titolare decide di trattare tramite la Piattaforma, fermo l'art. 18.4 delle Condizioni.

B.2.4 Durata: per la durata del Contratto e per il periodo necessario alla restituzione e cancellazione dei dati ai sensi dell'art. B.9, nonché secondo i periodi di conservazione configurati dal Titolare nell'Area di Lavoro.

B.3. Istruzioni

B.3.1 Il Responsabile tratta i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare. Costituiscono istruzioni documentate il Contratto, il presente Accordo, le configurazioni effettuate dal Titolare nella Piattaforma e le ulteriori istruzioni scritte compatibili con il Contratto. Istruzioni che comportino attività ulteriori rispetto al Servizio standard possono essere soggette a corrispettivo.

B.3.2 Il Responsabile informa il Titolare se ritiene che un'istruzione violi il GDPR o altre norme applicabili, salvo che il diritto applicabile lo vieti.

B.4. Riservatezza del personale

B.4.1 Il Responsabile garantisce che le persone autorizzate al trattamento si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza, e che accedano ai dati solo nella misura necessaria.

B.5. Misure di sicurezza

B.5.1 Il Responsabile adotta le misure tecniche e organizzative di cui all'art. 32 del GDPR descritte nell'Appendice B, e può aggiornarle purché il livello complessivo di protezione non si riduca.

B.5.2 Il Titolare riconosce che le misure di cui all'Appendice B, unitamente alle funzioni di sicurezza configurabili nella Piattaforma, offrono un livello di sicurezza adeguato al rischio per i trattamenti da esso previsti.

B.6. Sub-responsabili

B.6.1 Il Titolare concede al Responsabile un'autorizzazione generale a ricorrere a sub-responsabili. L'elenco dei sub-responsabili, con indicazione dei servizi prestati e dei luoghi di trattamento, è riportato nell'Appendice C ed è aggiornato secondo l'art. B.6.2. Alla data di entrata in vigore comprende i fornitori di infrastruttura cloud, i servizi che instradano le richieste verso i Modelli di AI del catalogo, il servizio di integrazione con le applicazioni di terzi e il servizio di ricerca web. L'invio delle e-mail, i canali di messaggistica e gli strumenti di monitoraggio sono gestiti dal Responsabile sulla propria infrastruttura. I fornitori dei servizi di pagamento trattano i soli dati di fatturazione, per i quali Neuraltech agisce come titolare ai sensi dell'art. 18.2 delle Condizioni.

B.6.2 Il Responsabile comunica con almeno quindici giorni di preavviso l'aggiunta o la sostituzione di sub-responsabili, tramite aggiornamento dell'Appendice C pubblicata con le presenti Condizioni e comunicazione agli Amministratori. Entro tale termine il Titolare può opporsi per motivate ragioni attinenti alla protezione dei dati. In tal caso le Parti cercano in buona fede una soluzione; in mancanza, il Titolare può recedere dal Contratto, con rimborso dei Corrispettivi già pagati riferiti al periodo non goduto, quale unico rimedio. In casi urgenti, legati alla continuità o alla sicurezza del Servizio, la sostituzione può avvenire con preavviso inferiore.

B.6.3 Il Responsabile impone ai sub-responsabili, con contratto scritto, obblighi in materia di protezione dei dati sostanzialmente equivalenti a quelli del presente Accordo e resta responsabile nei confronti del Titolare del loro adempimento, nei limiti del Contratto.

B.6.4 I fornitori di Servizi di Terzi che il Titolare attiva autonomamente (ad esempio Integrazioni collegate con propri account, server MCP, agenti A2A, endpoint HTTP e Modelli di AI collegati con chiavi proprie) non sono sub-responsabili del Responsabile: il loro utilizzo e i relativi trasferimenti di dati sono decisi e disciplinati dal Titolare. È invece sub-responsabile il servizio di integrazione indicato nell'Appendice C, attraverso il quale la Piattaforma si collega a gran parte delle applicazioni del catalogo delle Integrazioni.

B.7. Trasferimenti al di fuori dello Spazio Economico Europeo

B.7.1 Il Responsabile e i suoi sub-responsabili conservano e trattano i Contenuti del Cliente in centri di elaborazione situati nello Spazio Economico Europeo, compresa l'elaborazione da parte dei Modelli di AI del catalogo contrassegnati come «EU», salvo quanto previsto agli artt. B.7.2 e B.7.3.

B.7.2 Quando il Titolare collega un'applicazione di terzi attraverso il servizio di integrazione indicato nell'Appendice C, i dati necessari a eseguire le azioni richieste possono essere trattati da tale sub-responsabile anche al di fuori dello SEE. Il trasferimento avviene sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione europea, ove applicabile, o delle clausole contrattuali tipo adottate dalla Commissione europea, integrate dalle misure supplementari eventualmente necessarie.

B.7.3 I Modelli di AI del catalogo contrassegnati come «Global» possono trattare i dati al di fuori dello SEE. Sono utilizzati solo se il Titolare li attiva ai sensi dell'art. 8.5 delle Condizioni, e tale attivazione costituisce istruzione documentata del Titolare; il trasferimento avviene sulla base delle garanzie di cui all'art. B.7.2.

B.7.4 Non costituiscono trasferimenti effettuati dal Responsabile, e restano decisi e disciplinati dal Titolare, i trattamenti da parte dei Servizi di Terzi attivati dal Titolare di cui

all'art. B.6.4, compresi i modelli personalizzati.

B.7.5 Se in futuro il Responsabile dovesse ricorrere ad altri sub-responsabili che trattano dati al di fuori dello SEE, lo comunicherà con la procedura di cui all'art. B.6.2 e il trasferimento avverrà solo sulla base di una decisione di adeguatezza o delle clausole contrattuali tipo adottate dalla Commissione europea, integrate dalle misure supplementari eventualmente necessarie.

B.8. Assistenza al Titolare

B.8.1 Tenendo conto della natura del trattamento, il Responsabile assiste il Titolare: (a) con misure tecniche e organizzative adeguate, inclusi gli strumenti della Piattaforma, nel dare seguito alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati; (b) nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. 32-36 del GDPR, inclusa la fornitura delle informazioni ragionevolmente necessarie per le valutazioni d'impatto. Se un interessato si rivolge direttamente al Responsabile, questi lo indirizza al Titolare.

B.8.2 Il Responsabile notifica al Titolare, senza ingiustificato ritardo e comunque entro ventiquattro ore dall'averne avuto conoscenza, le violazioni dei dati personali che riguardano i Contenuti del Cliente, fornendo le informazioni disponibili di cui all'art. 33, par. 3, del GDPR e aggiornandole man mano che diventano disponibili. La notifica non costituisce riconoscimento di responsabilità.

B.9. Restituzione e cancellazione

B.9.1 Alla cessazione del Contratto il Responsabile consente al Titolare di esportare i dati e li cancella secondo quanto previsto dall'art. 25 delle Condizioni, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri ne preveda la conservazione.

B.10. Verifiche

B.10.1 Il Responsabile mette a disposizione del Titolare le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto del presente Accordo, anche mediante certificazioni, relazioni di verifica di terzi indipendenti o questionari di sicurezza.

B.10.2 Se tali informazioni non sono sufficienti, il Titolare può svolgere, non più di una volta all'anno salvo violazioni accertate o richieste di un'autorità, una verifica documentale o in loco, con preavviso di almeno trenta giorni, durante l'orario lavorativo, tramite personale o revisori vincolati alla riservatezza e non concorrenti del Responsabile, a spese del Titolare e senza pregiudicare la sicurezza e la riservatezza dei dati di altri clienti.

B.11. Responsabilità e prevalenza

B.11.1 La responsabilità delle Parti derivante dal presente Accordo è soggetta alle limitazioni di cui all'art. 21 delle Condizioni, nei limiti consentiti dall'art. 82 del GDPR e dalle altre norme inderogabili.

B.11.2 In caso di contrasto tra il presente Accordo e le Condizioni, in materia di protezione dei dati personali prevale il presente Accordo.

Appendice B. Misure tecniche e organizzative

- Cifratura dei dati in transito tramite protocolli TLS aggiornati e cifratura dei dati a riposo.

- Separazione logica dei dati di ciascuna Area di Lavoro.
- Controllo degli accessi del personale del Responsabile secondo il principio del minimo privilegio, autenticazione forte e revisione periodica delle autorizzazioni.
- Accesso del personale del Responsabile ai Contenuti del Cliente solo su autorizzazione del Titolare, con registrazione nel registro di audit dell'Area di Lavoro.
- Funzioni di sicurezza a disposizione del Titolare: ruoli e permessi, gruppi, accesso con passkey, accesso tramite fornitori di identità, restrizioni per dominio e per indirizzo IP, scadenza delle chiavi API, registro di audit, impostazioni di conservazione dei dati.
- Registrazione degli eventi rilevanti per la sicurezza e monitoraggio continuo della Piattaforma, con strumenti ospitati sull'infrastruttura del Responsabile.
- Copie di sicurezza periodiche e procedure di ripristino.
- Gestione delle vulnerabilità e degli aggiornamenti di sicurezza dei sistemi.
- Infrastruttura e Modelli di AI del catalogo contrassegnati come «EU» presso fornitori con centri di elaborazione nello Spazio Economico Europeo, dotati di certificazioni di sicurezza riconosciute (quali ISO/IEC 27001).
- Fornitori dei Modelli di AI del catalogo vincolati a non conservare i Contenuti del Cliente dopo l'elaborazione (zero data retention) e a non utilizzarli per l'addestramento.
- Procedure di gestione degli incidenti e di notifica delle violazioni.
- Obblighi di riservatezza e formazione periodica del personale.

Appendice C. Sub-responsabili

Elenco dei sub-responsabili di cui all'art. B.6, aggiornato alla data di entrata in vigore delle presenti Condizioni. Le modifiche sono comunicate secondo l'art. B.6.2.

SUB-RESPONSABILE	SERVIZIO	LUOGO DEL TRATTAMENTO
OVH SAS (OVHcloud)	Infrastruttura cloud	Unione Europea
Amazon Web Services EMEA SARL	Infrastruttura cloud; accesso ai Modelli di AI tramite Amazon Bedrock	Unione Europea
Microsoft Ireland Operations Limited	Accesso ai Modelli di AI tramite Microsoft Azure	Unione Europea
Eden AI SAS	Instradamento delle richieste verso i Modelli di AI del catalogo, compresi i modelli usati dalle funzioni di servizio (dettatura vocale, generazione di immagini, indicizzazione dei documenti)	Unione Europea
OpenRouter, Inc.	Instradamento di riserva delle richieste verso i Modelli di AI, quando il servizio principale non è disponibile	Unione Europea

SUB-RESPONSABILE	SERVIZIO	LUOGO DEL TRATTAMENTO
Staan	Ricerca web	Unione Europea
Composio, Inc.	Collegamento della Piattaforma alle applicazioni di terzi del catalogo delle Integrazioni	Unione Europea e Stati Uniti, ai sensi dell'art. B.7.2

Attraverso i servizi di instradamento le richieste raggiungono i fornitori dei Modelli di AI del catalogo (tra cui OpenAI, Anthropic, Google e Mistral) nelle rispettive regioni dell'Unione Europea per i modelli «EU», e anche al di fuori per i modelli «Global» attivati dal Titolare ai sensi dell'art. B.7.3.

Non sono sub-responsabili, perché gestiti dal Responsabile sulla propria infrastruttura: l'invio delle e-mail, i canali di messaggistica e gli strumenti di monitoraggio della Piattaforma. Il fornitore dei servizi di pagamento tratta i soli dati di fatturazione, come titolare ai sensi dell'art. 18.2 delle Condizioni.