DOCUMENTI LEGALI · PIATTAFORMA

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

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

Rifiuta
Accetta
Scopri di più e personalizza

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

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

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.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

lare sui propri siti o
e, se configurato, con gli

ntratto con Neuraltech.

prompt, conversazione,
generato nella
utput.

con i relativi Allegati e

l'Ordine e il Listino.

tafoglio dell'Area di
o Incluso e gli altri

“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 schedulate), 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

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e “marketing (con annunci personalizzati)”** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante “Accetta” per acconsentire. Usa il pulsante “Rifiuta” per continuare senza accettare.

el piano sottoscritto,

on la Chat web o con

on esclusivo, non
zzarla, per la durata del
i servizi accessori indicati

i clienti.
nsulenza sono dovuti
ndizioni 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.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

di acquisto, ad esempio
i, di utilizzi incompatibili
Neuraltech.

con le limitazioni di
resenti Condizioni,
del periodo di prova il
salvo attivazione di un

cui si trova», senza livelli
consentiti dalla legge,
a 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.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

Area di Lavoro, inclusa
lle, basi di conoscenza,
rattamento. Neuraltech
o incomplete.

rie finalità interne
enti finali nei limiti del

ne inderogabili di legge, il

ione di terzi la
white label o rivendita

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.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

integra Modelli di AI
in autonomia
ssono modificarli,
ontrollo sui Modelli di AI

significativa di un
e, di sicurezza o di
sostituirlo con altro
ne automatica dei
ponenti tecniche
agionevolmente
a del Contratto e non

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

a un danno subito dal
ontratto lo consenta.

ono consultare fonti
a richiesta dell'Utente,
'Allegato 2, che opera
a web per l'intera Area di
esterne.

li Output, appartengono
un diritto diverso da
Output siano tutelabili
ntenuti di terzi.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

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.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

gge, del Contratto e
non utilizzarla, né

art. 6 e dell'Allegato III
la selezione o
persone fisiche,
ne o all'amministrazione
e ne disciplini condizioni

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 schedulate, Mini
o di terzi, come inviare
d eventi, o chiamare
nsabilità del Cliente, con
uraltech non risponde
viate da un Modello di

one condivisa, le azioni
e credenziali e i permessi
unt di servizio dedicati e
cessari.

este di conferma, limiti di
ure di supporto al
impartite ai Modelli di
stituiscono l'adozione,

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

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 schedulate, 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

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

, i passaggi all'operatore
sponibili al pubblico

sti e verificare le

pegni, prezzi,
mente al Cliente.
ori e non risponde delle
atori.

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.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

tra imposta, che sono a

o di diritto, senza
evista dal D.Lgs. 9
orsi dieci giorni da un
to, Neuraltech può
to, fermo il diritto di

ati devono essere
ell'addebito; decorso
Cliente non può
non siano liquidi, esigibili
nto 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

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

one, i modelli, le
Neuraltech, nonché ogni
richiesta o con il
ech o dei suoi
samente previsto dal

idee sulla Piattaforma
uraltech può utilizzarli
obblighi o corrispettivi
Cliente che vi fossero

indicare la
eriali commerciali. Il
nicazione 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.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

i dati personali relativi
a della Piattaforma, alla
ropria informativa

la Piattaforma si fonda
ori, hanno ricevuto
valutazione d'impatto e
dei lavoratori ai sensi

particolari di dati
9 e 10 del GDPR, salvo
dei rischi, e che il
colare quanto a Modelli

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

vizi sostitutivi, né della

uto evitare

li Output e delle

e su sistemi terzi ai sensi

azioni dell'Area di

lel Contratto o della

Neuraltech per tutti i

a qualunque titolo, non

liente nei dodici mesi

ei consumi addebitati sul

sponsabilità di

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

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
della Parte manlevata
ionevolmente negato.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

urata del periodo di
azione del piano.

ri al periodo di
sili, prima della scadenza
namento nella
nta giorni di preavviso
o indicato all'art. 28.

on preavviso di almeno
agati riferita al periodo

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

a Piattaforma o su
condo quanto previsto
za ulteriori sono prestate

ni dalla cessazione salvo
ente dai sistemi di
i cicli di rotazione.
niesta, Neuraltech rilascia

porti maturati), 16, 17, 18,
ta a sopravvivere.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

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.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

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 modifiche della 8.1, 8.2, 8.3, 8.6 e 8.7 zione dei modelli); 9.6 rzi e strumenti di 3.3 (adeguamento dei ariazioni dei posti); 13.7 zioni e divieto di izio come rimedio); 20 (limitazione delle o tacito e termini di a minima); 24 (clausola ne dei dati); 26 ssione del Contratto); per l'uso non conforme

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

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 schedulate 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

ano superiore o
Credito Prepagato, o
azione; (e) in caso di
Piattaforma,
onforme, con preavviso

ono inadempimento di
a crediti di servizio,

ntito, Neuraltech si
ensile non inferiore al
ni Neuraltech si impegna
li servizio.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

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

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

enerdì dalle 9:00 alle
gna a fornire una prima
enti che rendono la
nte l'uso; (b) entro tre
nell'Ordine.

azioni e Integrazioni, la
emi del Cliente o di terzi,

ali

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.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

ento si siano impegnate
a, e che accedano ai

all'art. 32 del GDPR
ssivo di protezione non

nente alle funzioni di
a adeguato al rischio per

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

quanto previsto agli

ervizio di integrazione
e possono essere
mento avviene sulla
ve applicabile, o delle
rate dalle misure

ono trattare i dati al di
rt. 8.5 delle Condizioni,
asferimento avviene

estano decisi e
ati dal Titolare di cui

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

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
ca documentale o in
, tramite personale o
, a spese del Titolare e
i.

soggetta alle limitazioni
PR e dalle altre norme

materia di protezione

fratura dei dati a riposo.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

- 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
		Unione Europea
		Unione Europea
		Unione Europea
		Unione Europea

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.

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.

Noi e terze parti selezionate utilizziamo cookie o tecnologie simili per finalità tecniche e, con il tuo consenso, anche per le finalità di **esperienza, misurazione e "marketing (con annunci personalizzati)"** come specificato nella cookie policy.
Puoi liberamente prestare, rifiutare o revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, accedendo al pannello delle preferenze. Il rifiuto del consenso può rendere non disponibili le relative funzioni.
Usa il pulsante "Accetta" per acconsentire. Usa il pulsante "Rifiuta" per continuare senza accettare.