Palasil è un servizio di Terahold S.r.l. ("Terahold"). Questa pagina spiega come Palasil usa l'intelligenza artificiale, quali dati vede l'AI, come le persone la controllano, come sono marcati i contenuti che genera e quali sono i suoi limiti. Integra i Termini di servizio, il Data Processing Agreement (il "DPA"), l'Acceptable Use Policy, la Privacy Policy e la pagina Sub-responsabili, tutti disponibili su palasil.com/legal. I termini con l'iniziale maiuscola non definiti in questa pagina hanno il significato indicato nei Termini di servizio.

Questa pagina è pubblicata in inglese e in italiano. In caso di contrasto prevale la versione inglese (Palasil AI and Transparency).

1. Cosa fa l'agente AI

1.1 Palasil è costruito intorno a un agente AI che lavora in una chat con il team di un brand. L'agente analizza dati e risultati, pianifica gli invii email, scrive il copy delle email, seleziona prodotti e immagini dal catalogo e dalla Libreria del brand e prepara bozze nell'account Klaviyo del brand.

1.2 L'agente non genera immagini. L'agente sceglie le immagini in base al nome del file e al nome del prodotto, senza vederle, e le immagini non sono inviate ai modelli AI.

2. Controllo umano

2.1 L'agente propone, le persone decidono. L'agente crea o modifica contenuti nell'account Klaviyo del brand solo dopo un'azione esplicita di un Utente o del personale di Terahold che opera ai sensi della Sezione 6.1 del DPA, come approvare una proposta, confermare la creazione di un segmento proposto, salvare una bozza in Klaviyo o inviare un'email di prova agli indirizzi inseriti da chi la invia. L'agente non può approvare le proprie proposte.

2.2 Ogni approvazione è registrata con l'identità della persona che ha deciso e l'orario.

2.3 [Soppresso]

2.4 L'agente non programma né invia campagne: propone, e l'azione la compie una persona. Una campagna è programmata o inviata da Palasil solo da un Utente con ruolo Owner, Manager o Editor, dal personale di Terahold durante un accesso di supporto concesso ai sensi della Sezione 6.1, lettera b), del DPA, nei limiti delle azioni consentite al ruolo Editor, e, in forza di un Contratto Palasil Custom, dal personale di Terahold con il ruolo di Admin di Palasil, oppure direttamente da Klaviyo. Le campagne partono sempre dall'account Klaviyo del brand, che ne è il mittente.

2.5 Quando un brand collega il proprio account Klaviyo, Palasil crea in quell'account sei segmenti di pubblico il cui nome inizia con "Palasil ·". I segmenti si basano sul consenso email, sui clic, sugli acquisti, sulle visite al sito, sui rimbalzi e sulle segnalazioni di spam, e non sulle aperture delle email. Palasil crea ciascun segmento una sola volta. Su richiesta di un Utente, o nell'ambito di una strategia, l'agente può inoltre proporre nella chat un altro segmento: ne indica il nome, che inizia con "Palasil ·", e le regole che stabiliscono chi ne fa parte, che non usano le aperture delle email. Palasil crea il segmento nell'account Klaviyo del brand, esattamente come proposto, solo dopo la conferma nella chat di un Utente con ruolo Owner,

Manager o Editor o del personale di Terahold che opera ai sensi della Sezione 6.1 del DPA. Palasil non modifica né elimina segmenti, compresi quelli che ha creato, e un segmento non invia email.

2.6 Prima di eliminare un contenuto, o di togliere una bozza dall'account Klaviyo del brand, l'agente chiede conferma all'Utente e attende una risposta scritta.

2.7 L'agente inserisce nelle email solo link al sito del brand, salvo che l'Utente scriva in chat un indirizzo diverso. L'agente non prende indirizzi da newsletter di altri brand, dal feed di ispirazione o da pagine web.

2.8 L'agente non modifica il contenuto di un'email per inviare una prova. Se un'email non ha ancora oggetto o corpo, l'agente chiede all'Utente se scriverli e attende la risposta.

3. Modelli e fornitori

3.1 Palasil usa modelli linguistici per finalità generali sviluppati da terzi, compresi modelli open-weight. Questa pagina non indica modelli o versioni specifici, perché Terahold può cambiarli per migliorare qualità, costi o sicurezza.

3.2 Tutte le richieste ai modelli sono inviate tramite OpenRouter, Inc. ("OpenRouter"), che per ciascuna richiesta seleziona un Fornitore di Inferenza, cioè un fornitore dell'infrastruttura di calcolo che esegue il modello. I Fornitori di Inferenza devono rispettare tutti i seguenti criteri, impostati nella configurazione dell'account di Terahold:

a) conservazione zero: il contenuto delle richieste non viene conservato dopo la risposta;

b) nessun addestramento: i dati non sono usati per addestrare o migliorare modelli, a pagamento o gratuiti;

c) esclusione dei fornitori stabiliti nella Repubblica Popolare Cinese, delle reti di calcolo decentralizzate e degli altri fornitori che Terahold ha specificamente escluso;

d) sede del fornitore negli Stati Uniti o in un paese che beneficia di una decisione di adeguatezza della Commissione europea, come dichiarato da OpenRouter. I server usati da un fornitore possono trovarsi in altri paesi.

3.3 I criteri riguardano i fornitori che eseguono i modelli, non gli sviluppatori dei modelli. Il Servizio può usare modelli open-weight sviluppati da terzi in qualsiasi paese, eseguiti solo da fornitori che rispettano i criteri. I modelli open-weight sono eseguiti sui server dei Fornitori di Inferenza e i dati non sono trasmessi agli sviluppatori dei modelli.

3.4 Le risposte brevi che gli Utenti scrivono alle proposte dell'agente sono inoltre classificate da un modello specializzato, raggiunto tramite OpenRouter alle stesse condizioni di conservazione zero e assenza di addestramento. Questo modello è eseguito dal suo stesso sviluppatore, in qualità di Fornitore di Inferenza.

3.5 Oltre alla configurazione dell'account indicata nella Sezione 3.2, Palasil chiede la conservazione zero in ogni richiesta che invia a OpenRouter.

3.6 OpenRouter e i Fornitori di Inferenza sono sub-responsabili ai sensi del DPA e sono descritti nella pagina Sub-responsabili. Su richiesta a privacy@palasil.com, Terahold comunica al Cliente, entro 15 giorni, i Fornitori di Inferenza che hanno trattato le richieste del suo Brand Workspace, come risultano dalle registrazioni delle richieste che OpenRouter mette a disposizione di Terahold al momento della richiesta.

3.7 In forza di un Contratto Palasil Custom, il personale di Terahold può usare anche assistenti AI e strumenti di generazione di immagini di terzi, che non fanno parte del Servizio. Questi strumenti sono usati alle condizioni indicate nel Contratto Palasil Custom e nella pagina Sub-responsabili; i criteri della Sezione 3.2 non si applicano a essi.

4. Quali dati vedono i modelli

4.1 Per svolgere un compito, l'agente invia al modello solo ciò che quel compito richiede, che può comprendere:

a) il Brand kit;

b) lo storico della conversazione;

c) i risultati degli strumenti usati dall'agente, come indicatori di performance, informazioni sui prodotti, il Calendar e il copy delle email;

d) il testo che gli Utenti scrivono in chat, che è inviato così come scritto, comprese le risposte brevi alle proposte dell'agente;

e) il testo delle newsletter del feed di ispirazione, per riconoscere il brand mittente quando l'indirizzo del mittente non lo indica e quando un Utente chiede all'agente di analizzare una newsletter. L'agente descrive una newsletter con parole proprie, ne cita al massimo qualche parola e rifiuta di copiarne testi o immagini.

4.2 I modelli non ricevono immagini. I dati del negozio del brand sono letti senza nomi, indirizzi email o indirizzi postali dei suoi clienti. I dati di Klaviyo sono trattati con identificativi di profilo pseudonimi e conservati in forma aggregata.

4.3 Gli Utenti non possono caricare documenti in chat. Le immagini caricate in chat sono salvate nella Libreria del Brand Workspace e non sono inviate ai modelli. Le conversazioni contengono dati personali solo se gli Utenti li scrivono: Terahold chiede agli Utenti di non inserire in chat dati personali dei clienti del brand.

4.4 Il log di esecuzione dell'agente è conservato sul server applicativo di Terahold nell'Unione europea per 14 giorni. I dati di lavoro dell'agente, cioè le richieste in coda, gli eventi di ciascuna risposta e i dati letti dagli strumenti, sono cancellati 90 giorni dopo la loro creazione. Le conversazioni e gli altri contenuti del Brand Workspace sono conservati nell'Unione europea come descritto nel DPA.

4.5 Terahold non addestra modelli AI e non usa i Contenuti del Cliente per addestrare o migliorare modelli AI.

5. Limiti ed errori

5.1 L'AI può sbagliare. Analisi, piani e copy prodotti dall'agente possono essere inesatti, incompleti o non adatti, e possono assomigliare a contenuti generati per altri.

5.2 Gli Utenti devono verificare l'output dell'agente prima di usarlo, in particolare le affermazioni su prodotti, prezzi, sconti, disponibilità, origine, caratteristiche ambientali, effetti sulla salute e risultati. Gli Utenti possono segnalare direttamente in chat una risposta errata o poco utile.

5.3 L'agente non adotta decisioni che producono effetti giuridici sulle persone o che incidono in modo analogo significativamente su di esse.

5.4 L'agente, la scrittura automatica del copy e il piano del mese seguono queste regole sui testi che generano:

a) sconti: uno sconto è citato solo se il brand lo ha indicato. Quando un'email mostra il prezzo scontato di un prodotto preciso, l'agente chiede al brand il prezzo più basso applicato nei 30 giorni precedenti e lo indica come tale; negli sconti generali, l'agente ricorda una volta al brand che la pagina di ciascun prodotto scontato sul suo sito deve mostrare quel prezzo;

b) asserzioni ambientali: nessuna asserzione generica come "eco", "green" o "sostenibile", solo il fatto preciso indicato dal brand, come un materiale, una percentuale o una certificazione con il suo nome, e solo per la parte del prodotto a cui si riferisce;

c) effetti sulla salute o sul corpo: solo quelli scritti dal brand;

d) origine dei prodotti e confronti con altri marchi: solo quelli indicati dal brand;

e) contenuti vietati: l'agente rifiuta, proponendo un'alternativa lecita, i testi ingannevoli su prezzi, disponibilità, origine o effetti, quelli che inventano urgenze, scarsità o recensioni, quelli che si rivolgono a persone vulnerabili o le manipolano e quelli che promuovono i prodotti e i settori esclusi dall'Acceptable Use Policy.

5.5 Sulle materie della Sezione 5.4, lettere da a) a d), l'agente avvisa e non blocca. Quando un Utente detta un testo parola per parola, o decide come presentare uno sconto dopo l'avviso, l'agente lo scrive come deciso dall'Utente; per gli sconti, l'offerta dell'uscita conserva una nota che indica che il testo è stato deciso dal brand. Per le asserzioni ambientali e gli effetti sulla salute, l'agente scrive solo la frase esatta dettata dall'Utente e non genera da sé tali affermazioni.

5.6 Le regole della Sezione 5.4 sono istruzioni date ai modelli AI, non un controllo tecnico di ogni testo. Riducono, ma non escludono, il rischio che l'output contenga affermazioni inesatte o non consentite. Non sostituiscono la verifica della Sezione 5.2 e il Cliente resta responsabile dei contenuti che pubblica e invia.

6. Trasparenza dei contenuti generati con AI

6.1 Palasil è offerto e presentato come agente AI, solo alle imprese e al loro personale. Le risposte in chat sono generate da modelli AI. Sotto la casella di scrittura di ogni chat, l'avviso "Palasil è un agente AI e può commettere errori. Verifica sempre le risposte." ricorda agli Utenti che le risposte sono generate automaticamente e vanno verificate.

6.2 L'HTML delle bozze email generate dall'agente contiene un'indicazione leggibile da macchina della loro generazione con AI. Palasil aggiunge nella testata di quell'HTML, quando invia una bozza o un'email di prova all'account Klaviyo del brand, due metadati: "generator" con valore "Palasil AI" e "ai-generated" con valore "true". L'indicazione è aggiunta quando il copy dell'email è stato scritto dall'agente, anche se un Utente l'ha modificato in seguito. L'indicazione non identifica né l'Utente né il brand.

6.3 Terahold tiene un registro dei copy generati con AI. Per ogni versione di un copy (oggetto, anteprima, titolo, corpo e bottoni) scritto dall'agente o inviato a Klaviyo come bozza o come email di prova, il registro conserva la data, un'impronta dell'intero copy e un'impronta di ciascuna frase di almeno sei parole. Il registro non contiene il testo, il brand o l'Utente, e dalle impronte non si ricostruisce il testo. Terahold usa il registro solo per stabilire se un testo è stato generato con Palasil e cancella ogni voce 5 anni dopo la sua creazione.

6.4 L'indicazione della Sezione 6.2 è contenuta solo nell'HTML delle bozze e delle email di prova. Non riguarda l'oggetto e l'anteprima di un'email, le risposte in chat, i report, il Brand kit o il copy che gli Utenti copiano fuori da Palasil. Klaviyo, i programmi di posta, l'inoltro o modifiche successive possono togliere o alterare l'indicazione. Come previsto dalla Sezione 8.6-bis dei Termini di servizio e dalla Sezione 4.2, lettera f), dell'Acceptable Use Policy, il Cliente non deve togliere, alterare o nascondere l'indicazione, né usare strumenti fatti per toglierla.

6.5 Palasil non aggiunge etichette visibili ai contenuti nella propria interfaccia né alle email che i brand inviano. I brand pubblicano e inviano i contenuti a proprio nome e restano responsabili delle informazioni ai destinatari richieste dalla legge applicabile alle loro comunicazioni, compreso l'art. 50, paragrafo 4, del Regolamento (UE) 2024/1689 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 (l'"AI Act") quando si applica.

7. L'AI Act

7.1 Ai sensi dell'AI Act, Terahold è fornitore di un sistema di AI basato su modelli per finalità generali di terzi. I Clienti, cioè le imprese che usano Palasil per i propri brand, sono deployer. Quando Terahold prepara contenuti per un Cliente in forza di un Contratto Palasil Custom, Terahold usa il sistema anche come deployer. Palasil non è destinato ad alcuno degli usi ad alto rischio elencati nell'AI Act.

7.2 Terahold applica l'art. 50 dell'AI Act come descritto nella Sezione 6. Terahold adotta misure per sostenere l'alfabetizzazione in materia di AI del proprio personale e dei propri collaboratori, come richiesto dall'art. 4 dell'AI Act. I Clienti, in qualità di deployer, adottano misure per sostenere l'alfabetizzazione in materia di AI dei propri Utenti ai sensi dell'art. 4 dell'AI Act; per i Clienti che usano il Servizio in base ai Termini di servizio, lo prevede anche la Sezione 8.6 dei Termini di servizio.

8. Contatti e modifiche

8.1 Per domande sull'uso dell'AI in Palasil scrivi a support@palasil.com. Per domande sui dati personali scrivi a privacy@palasil.com.

8.2 Terahold aggiorna questa pagina quando cambia il modo in cui l'AI è usata in Palasil. La versione vigente è disponibile su palasil.com/legal/ai e le versioni precedenti restano disponibili nell'archivio su palasil.com/legal/archive.