Le presenti Regole di utilizzo (Acceptable Use Policy, la "AUP") sono pubblicate su palasil.com/legal/aup in inglese e in italiano. In caso di contrasto prevale la versione inglese, salvo per i clienti con un Contratto Palasil Custom, per i quali prevale la versione allegata al contratto sottoscritto.

La AUP fa parte del Contratto tra Terahold S.r.l. ("Terahold") e i suoi Clienti self-service regolato dai Termini di servizio di Palasil (i "Termini"), e dei Contratti Palasil Custom che la richiamano. Si applica al Cliente e a tutti gli Utenti dei suoi Brand Workspace, compresi gli Utenti dei Brand Workspace dei clienti con Contratto Palasil Custom (Sezioni 1.4 e 1.5 dei Termini). Palasil è un marchio utilizzato da Terahold S.r.l. su licenza. I termini con iniziale maiuscola hanno il significato attribuito nei Termini o, se non sono definiti nei Termini, nel DPA. Per i clienti con Contratto Palasil Custom, i rinvii della presente AUP a Sezioni dei Termini diverse da quelle elencate nella Sezione 1.4 dei Termini si intendono fatti alle corrispondenti previsioni del Contratto Palasil Custom.

1. Invio di email

1.1 Le campagne preparate con Palasil partono dall'account Klaviyo del Cliente, che ne è il mittente, anche quando sono programmate o inviate dal Servizio. Il Servizio programma o invia una campagna solo su azione esplicita di un Utente o del Personale Autorizzato di Terahold nei casi della Sezione 6.1 a) e b) del DPA. Il Cliente:

a) invia email di marketing solo a destinatari che hanno prestato un consenso valido, o quando la legge applicabile al destinatario consente l'invio senza consenso;

b) inserisce in ogni email di marketing un meccanismo di disiscrizione funzionante, lo mantiene attivo nel proprio account Klaviyo e non invia altre email di marketing ai destinatari che si sono disiscritti;

c) si identifica chiaramente come mittente e non usa nomi del mittente, oggetti o intestazioni ingannevoli;

d) non usa liste acquistate, noleggiate o raccolte automaticamente dal web, né liste di cui non può dimostrare provenienza e consensi;

e) rispetta le norme sulle comunicazioni commerciali elettroniche, sulla tutela dei consumatori, sulla pubblicità e sull'indicazione dei prezzi applicabili nei paesi dei destinatari;

f) informa i destinatari dei pixel di tracciamento presenti nelle proprie email, ne acquisisce il consenso quando richiesto dalla legge e consente di revocarlo, anche solo per il tracciamento.

1.2 Il Cliente rispetta i termini e le politiche d'uso degli Strumenti Collegati, compresi quelli di Klaviyo e Shopify, che si applicano alle campagne inviate dai suoi account e all'uso del suo negozio.

2. Settori esclusi e limitati

2.1 Palasil non può essere usato per Brand o campagne che promuovono o vendono: contenuti per adulti; armi, compresi coltelli e articoli da caccia; droghe e sostanze illegali; cannabis e derivati, compreso il CBD; prodotti del tabacco e sigarette elettroniche; medicinali, anche senza obbligo

di prescrizione; dispositivi medici; integratori alimentari; altri prodotti il cui acquisto può rivelare lo stato di salute, la vita sessuale o l'orientamento sessuale di chi li compra; gioco d'azzardo senza la licenza richiesta; schemi piramidali o analoghi; prodotti contraffatti. La lingerie e l'abbigliamento intimo sono ammessi.

2.2 Palasil può essere usato per i seguenti settori solo se il Brand rispetta le regole specifiche che li riguardano, comprese le regole su pubblicità, dichiarazioni finanziarie e limiti di età: bevande alcoliche; cripto-attività e prodotti finanziari.

2.3 Terahold può chiedere informazioni sull'attività di un Brand per verificare il rispetto della presente Sezione 2. Il Cliente risponde entro 10 Giorni Lavorativi dalla richiesta.

3. Contenuti vietati

3.1 Il Cliente e i suoi Utenti non possono usare Palasil per creare, conservare o inviare contenuti che:

a) sono illeciti, o violano diritti di proprietà intellettuale, diritti all'immagine o altri diritti di terzi;

b) contengono dichiarazioni false o ingannevoli su prodotti, prezzi, sconti, disponibilità, origine o effetti, compresi annunci di riduzione di prezzo che non indicano il prezzo precedente quando la legge lo richiede e asserzioni ambientali generiche, come "eco", "green" o "sostenibile", quando il Brand non può dimostrare l'eccellenza riconosciuta delle prestazioni ambientali pertinenti richiesta dalla legge;

c) incitano all'odio, alla discriminazione o alla violenza, o molestano o minacciano persone;

d) sono sessualmente espliciti, o sfruttano o mettono in pericolo minori;

e) contengono malware, phishing o link ingannevoli;

f) contengono dati personali di terzi che il Cliente non ha diritto di usare, categorie particolari di dati personali o dati relativi a condanne penali e reati.

4. Uso delle funzionalità AI

4.1 Gli Utenti verificano l'Output dell'agente AI prima di usarlo e restano responsabili dei contenuti che decidono di usare o inviare.

4.2 Gli Utenti non possono:

a) usare l'agente AI per generare contenuti vietati dalla presente AUP;

b) usare l'agente AI per pratiche vietate dall'art. 5 dell'AI Act, comprese tecniche manipolative o ingannevoli e lo sfruttamento di vulnerabilità dovute all'età, alla disabilità o a una specifica situazione sociale o economica;

c) tentare di aggirare le misure di protezione del Servizio, anche manipolando le istruzioni date all'agente AI;

d) tentare di estrarre istruzioni, configurazioni o dati del Servizio o di altri clienti;

e) usare l'Output del Servizio per sviluppare o addestrare modelli o servizi AI concorrenti;

f) rimuovere, alterare o rendere illeggibile l'indicazione leggibile da macchina che Terahold inserisce nell'HTML delle bozze generate dall'agente AI (Sezione 8.6 dei Termini), o usare strumenti progettati per farlo, salvo quanto consentito dalla Sezione 8.6-bis dei Termini.

5. Feed di ispirazione

5.1 Il feed può essere usato solo come riferimento interno per il lavoro creativo del Cliente, come previsto dalla Sezione 10.2 dei Termini. Gli Utenti non possono riprodurne, adattarne, distribuirne o pubblicarne i contenuti, usarli per terzi, compresi i clienti del Cliente, né scaricarli in blocco o con mezzi automatizzati.

6. Integrazioni e account

6.1 Il Cliente può collegare a Palasil solo account di cui è titolare o che è autorizzato a usare, e custodisce in sicurezza le proprie chiavi di integrazione e credenziali.

6.2 Gli Utenti non possono usare Palasil per accedere senza autorizzazione ad account o dati di terzi.

7. Sicurezza e infrastruttura

7.1 Gli Utenti non possono:

a) testare, sondare o scansionare il Servizio alla ricerca di vulnerabilità senza il previo consenso scritto di Terahold; le vulnerabilità possono essere segnalate in buona fede a security@palasil.com;

b) interferire con il Servizio o la sua infrastruttura o sovraccaricarli, né aggirare limiti, controlli di accesso o misure di sicurezza;

c) accedere al Servizio con mezzi automatizzati diversi dalle funzionalità messe a disposizione da Terahold, né estrarne contenuti con mezzi automatizzati;

d) caricare o trasmettere malware o codice dannoso.

8. Uso per conto di terzi

8.1 Il Cliente può usare Palasil solo per i propri Brand. Sono propri Brand anche i Brand delle società che controllano il Cliente, controllate dal Cliente o sottoposte a comune controllo ai sensi dell'art. 2359 del codice civile, e i marchi che il Cliente usa su licenza. L'uso di Palasil per fornire servizi a terzi, per esempio da parte di un'agenzia per i propri clienti, è consentito solo in forza di un Order Form che lo consente espressamente.

8.2 I Servizi Gestiti regolati da un Contratto Palasil Custom non rientrano nella Sezione 8.1: in tal caso è Terahold a operare per il Brand in forza di tale contratto.

9. Provvedimenti

9.1 In caso di violazione della presente AUP, Terahold può, in proporzione alla gravità della violazione: chiedere al Cliente di porvi rimedio entro un termine indicato nella richiesta; rimuovere o disabilitare l'accesso ai contenuti interessati; sospendere funzionalità, Utenti o il

Brand Workspace ai sensi della Sezione 13.3-bis dei Termini; risolvere l'Abbonamento nei casi previsti dalla Sezione 13.3 dei Termini. Per il cliente con un Contratto Palasil Custom, Terahold può risolvere tale contratto ai sensi dell'Articolo 13.6, lettere c) e d), delle Condizioni generali dei servizi Palasil Custom se il cliente usa il Servizio, o chiede i servizi di tale contratto, per un settore escluso dalla Sezione 2.1 della presente AUP, oppure chiede di nuovo contenuti vietati dalla Sezione 3.1 della presente AUP dopo che Terahold gli ha contestato per iscritto una richiesta precedente dello stesso tipo. Negli altri casi di violazione, Terahold può sospendere le attività interessate ai sensi dell'Articolo 12.2 di tali Condizioni generali e, se il contratto comprende la Piattaforma, le funzionalità, gli Utenti o il Brand Workspace interessati, con effetto immediato e fino alla rimozione della causa; durante la sospensione il Corrispettivo di tale contratto resta dovuto. Terahold può inoltre esercitare gli altri rimedi previsti da tale contratto e dalla legge.

9.2 Terahold comunica ogni misura della Sezione 9.1 adottata perché un contenuto è illecito o incompatibile con la presente AUP, al più tardi quando la misura ha effetto: via email agli Owner e, se la misura riguarda un Utente, all'Utente interessato; per il cliente con un Contratto Palasil Custom, anche all'indirizzo per le comunicazioni formali indicato nel Modulo d'ordine di tale contratto. La comunicazione indica: la misura, la sua portata e la sua durata; i fatti e le circostanze su cui si basa, compreso se deriva da una segnalazione o da un'iniziativa di Terahold; se sono stati usati strumenti automatizzati; la clausola della presente AUP o la norma invocata e le ragioni per cui il contenuto è ritenuto incompatibile o illecito; i mezzi di ricorso della Sezione 9.4. La presente Sezione non si applica agli ordini delle autorità di cui all'art. 9 del Regolamento (UE) 2022/2065 (DSA).

9.3 Le decisioni previste dalla presente AUP sono prese dal personale di Terahold, che non usa strumenti automatizzati per rimuovere Contenuti del Cliente o sospendere Utenti o Brand Workspace in applicazione della presente AUP. L'agente AI ha istruzioni di rifiutare di generare contenuti che riconosce come vietati dalla presente AUP e di proporre un'alternativa; ciò non rimuove né limita contenuti del Cliente.

9.4 Il Cliente può contestare una misura della Sezione 9.1 scrivendo a legal@palasil.com entro 6 mesi dalla comunicazione della Sezione 9.2. La contestazione è esaminata, con un nuovo esame dei fatti e delle ragioni del Cliente, dall'amministratore di Terahold o da una persona da lui designata che non ha partecipato alla decisione, e Terahold comunica la propria decisione motivata entro 15 Giorni Lavorativi dal ricevimento. Resta salva l'azione davanti al giudice della Sezione 24 dei Termini. Terahold può collaborare con le autorità competenti quando lo impone la legge.

10. Segnalazioni e modifiche

10.1 Le violazioni della presente AUP e i contenuti illeciti possono essere segnalati a legal@palasil.com, come descritto nella Sezione 21.2 dei Termini; le vulnerabilità a security@palasil.com.

10.2 Terahold può modificare la presente AUP ai sensi della Sezione 22 dei Termini. La versione vigente è disponibile su palasil.com/legal/aup e le versioni precedenti restano disponibili nell'archivio su palasil.com/legal/archive.