Il presente Data Processing Agreement (il "DPA") è concluso tra Terahold S.r.l., società con unico socio costituita in Italia, con sede legale in Via Francia 21/C, 37135 Verona, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Verona 05234500238, REA VR-481086, partita IVA IT05234500238, capitale sociale euro 10.000 interamente versato, PEC terahold@legalmail.it ("Terahold"), e il cliente professionale identificato nel Contratto (il "Cliente"). Palasil è un marchio utilizzato da Terahold S.r.l. su licenza.

Il presente DPA costituisce parte integrante del seguente contratto (il "Contratto"): (a) per il Cliente che ha accettato online i Termini di servizio di Palasil (il "Cliente Self-service"), il contratto formato dai Termini di servizio, dal presente DPA, dall'Acceptable Use Policy e dagli altri documenti richiamati dalla Sezione 1.2 dei Termini di servizio; (b) per il Cliente che ha sottoscritto un Contratto Palasil Custom, tale contratto, del quale il presente DPA è uno dei documenti contrattuali.

Il presente DPA è pubblicato in inglese e in italiano. La versione prevalente è indicata nella Sezione 19.4.

1. Ambito e ordine di prevalenza

1.1 Il presente DPA si applica a tutti i trattamenti di Dati Personali del Cliente svolti da Terahold per conto del Cliente nell'erogazione del Servizio, compresi, per i Clienti con un Contratto Palasil Custom, i Servizi Gestiti descritti nell'Addendum Servizi Gestiti in coda al presente DPA (Sezioni da M.1 a M.5).

1.2 In materia di trattamento dei Dati Personali del Cliente si applica il seguente ordine di prevalenza: (a) le Clausole Tipo, quando si applicano ai sensi della Sezione 11.3; (b) il presente DPA, comprese le sue Appendici e l'Addendum Servizi Gestiti; (c) gli altri documenti del Contratto. Corrispettivi, rimborsi, limitazioni di responsabilità e cessazione sono regolati dagli altri documenti del Contratto, salvo quanto il presente DPA prevede espressamente nelle Sezioni 4.5, 10.3, 18 e 19.2.

1.3 Il presente DPA sostituisce ogni altra pattuizione sul trattamento dei dati personali precedentemente convenuta tra le parti in relazione al Servizio.

2. Definizioni

2.1 I termini "dati personali", "trattamento", "titolare del trattamento", "responsabile del trattamento", "interessato", "violazione dei dati personali" e "autorità di controllo" hanno il significato attribuito dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (il "GDPR"). Nel presente DPA:

a) "Normativa Applicabile" indica il GDPR, il Codice in materia di protezione dei dati personali (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) e ogni altra norma in materia di protezione dei dati applicabile ai trattamenti oggetto del presente DPA;

b) "Dati Personali del Cliente" indica i dati personali trattati da Terahold per conto del Cliente in forza del Contratto, come descritti nell'Appendice A e, per i Servizi Gestiti, nella Sezione M.1.3;

c) "Piattaforma" indica il servizio software Palasil accessibile all'indirizzo app.palasil.com, compreso il suo agente AI;

d) "Servizi Gestiti" indica i servizi che Terahold svolge in forza di un Contratto Palasil Custom, con o senza la Piattaforma, cioè le attività dei Moduli, degli Add-on e dei Servizi una tantum spuntati nel relativo Modulo d'ordine;

e) "Servizio" indica la Piattaforma e, per i Clienti con un Contratto Palasil Custom, anche i Servizi Gestiti;

f) "Contratto Palasil Custom" indica il contratto sottoscritto da Terahold e dal Cliente per i Servizi Gestiti, formato dal Modulo d'ordine, dalle Condizioni generali dei servizi Palasil Custom, dalle Schede, dal presente DPA e dagli altri documenti in esso elencati;

g) "Brand Workspace" indica l'area della Piattaforma dedicata a un singolo brand del Cliente, con i relativi Utenti, contenuti e collegamenti;

h) "Utente" indica la persona fisica che ha accesso a un Brand Workspace con uno dei ruoli di Owner, Manager, Editor o Analyst; "Owner" indica ciascun Utente con il ruolo di Owner, e un Brand Workspace può avere più di un Owner;

i) "Strumenti Collegati" indica gli account Klaviyo e Shopify del Cliente collegati alla Piattaforma con le chiavi di integrazione del Cliente;

j) "Account Cliente" indica gli account di titolarità del Cliente su piattaforme di terzi, nei quali Terahold opera per svolgere i Servizi Gestiti di un Contratto Palasil Custom, compresi gli Strumenti Collegati;

k) "Sub-responsabile" indica il terzo incaricato da Terahold di trattare Dati Personali del Cliente per conto del Cliente;

l) "Fornitori di Inferenza" indica i fornitori dell'infrastruttura di calcolo che esegue i modelli linguistici usati dalla Piattaforma, selezionati tramite OpenRouter, Inc. secondo la Sezione 10.4;

m) "Personale Autorizzato" indica i dipendenti di Terahold e i collaboratori individuali, persone fisiche, che operano sotto l'autorità di Terahold, autorizzati a trattare Dati Personali del Cliente e vincolati da obblighi di riservatezza;

n) "Incidente di Sicurezza" indica la violazione della sicurezza del Servizio o dei sistemi di Terahold o dei suoi Sub-responsabili che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai Dati Personali del Cliente, e ogni evento che porta Terahold a sospettare che una chiave di integrazione del Cliente sia stata ottenuta da una persona non autorizzata;

o) "Clausole Tipo" indica le clausole contrattuali tipo per il trasferimento di dati personali verso paesi terzi adottate dalla Commissione europea con la decisione di esecuzione (UE) 2021/914 del 4 giugno 2021;

p) "Abbonamento" indica, per il Cliente Self-service, l'abbonamento al Servizio per un Brand Workspace ai sensi dei Termini di servizio;

q) "Giorno Lavorativo" indica ogni giorno dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi nazionali in Italia e il 21 maggio (festa del patrono di Verona).

2.2 Per il Cliente con un Contratto Palasil Custom: "Contratto" indica il Contratto Palasil Custom; "Modulo d'ordine" indica il Modulo d'ordine di tale contratto; "Terahold" indica la parte che tale contratto chiama "Fornitore" ("Provider"); "Cliente" indica la parte che tale contratto chiama "Cliente" ("Customer"); i Servizi Gestiti, gli Account Cliente, i Referenti del Cliente, il Canale Operativo e le Operazioni Riservate hanno il significato loro attribuito da tale contratto; le comunicazioni che il presente DPA invia agli Owner sono inviate anche ai Referenti del Cliente. I Termini di servizio non si applicano a tale Cliente, e i richiami del presente DPA ai Termini di servizio valgono solo per i Clienti Self-service.

3. Ruoli delle parti

3.1 Il Cliente agisce quale titolare dei Dati Personali del Cliente e Terahold quale responsabile del trattamento. Se il Cliente agisce quale responsabile per conto di un terzo titolare, come consentito dalla Sezione 8 dell'Acceptable Use Policy o dal Contratto Palasil Custom, Terahold agisce quale sub-responsabile e il Cliente garantisce di essere autorizzato a incaricare Terahold alle condizioni del presente DPA. Il Cliente comunica per iscritto a Terahold ogni obbligo del proprio contratto con tale titolare che sia più rigoroso del presente DPA; tale obbligo vincola Terahold solo se Terahold lo accetta per iscritto.

3.2 Terahold agisce quale titolare autonomo per i dati personali che tratta per gestire il proprio rapporto con il Cliente e la sicurezza della Piattaforma, come descritto nella Privacy Policy di Palasil: dati degli account e di autenticazione degli Utenti; inviti, accettazioni e firme dei documenti contrattuali; registrazioni del registro "Accessi Palasil" della Sezione 6.2; dati di fatturazione; richieste di assistenza inviate via email a support@palasil.com; registri interni del pannello di amministrazione di Terahold e log di sicurezza della Piattaforma; feed di ispirazione. Il presente DPA non si applica a tali trattamenti, salvo che Terahold tiene il registro "Accessi Palasil" a disposizione del Cliente come previsto dalla Sezione 6.2. I messaggi scambiati su Slack nell'ambito dei Servizi Gestiti sono Dati Personali del Cliente trattati da Terahold quale responsabile.

3.3 Gli Strumenti Collegati e gli Account Cliente sono servizi del Cliente, forniti in forza di accordi propri del Cliente con i rispettivi fornitori. Tali fornitori non sono Sub-responsabili di Terahold. La Piattaforma legge e scrive dati negli Strumenti Collegati solo per conto del Cliente e come descritto nell'Appendice A; Terahold opera negli Account Cliente solo come descritto nell'Addendum Servizi Gestiti.

4. Istruzioni del Cliente

4.1 Terahold tratta i Dati Personali del Cliente soltanto su istruzione documentata del Cliente, anche in caso di trasferimento verso paesi terzi, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o dello Stato membro cui Terahold è soggetta. In tal caso Terahold informa il Cliente di tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico.

4.2 Costituiscono istruzioni documentate del Cliente:

a) il Contratto e il presente DPA;

b) la configurazione del Servizio da parte del Cliente;

c) le azioni compiute nella Piattaforma dagli Utenti nei limiti dei poteri del loro ruolo, come collegare uno Strumento Collegato, che comprende l'istruzione di creare nell'account Klaviyo del Cliente i sei segmenti di pubblico descritti nell'Appendice A, approvare un'azione proposta dall'agente AI, confermare nella chat la creazione, descritta nell'Appendice A, di un segmento proposto dall'agente AI, salvare una bozza in Klaviyo, programmare o inviare una campagna salvata in Klaviyo, inviare un'email di prova, concedere l'accesso di supporto ai sensi della Sezione 6.1 b) ed esportare i dati ai sensi della Sezione 16.1;

d) le istruzioni scritte della Sezione 4.4.

4.3 Terahold informa il Cliente immediatamente, e comunque entro 2 Giorni Lavorativi, se, a suo parere, un'istruzione viola la Normativa Applicabile. Terahold può sospendere l'esecuzione di tale istruzione finché il Cliente non la modifica, e non è tenuta a eseguirla anche se il Cliente la conferma. La mancata esecuzione di tale istruzione non costituisce inadempimento del Contratto.

4.4 Una "istruzione scritta" è un messaggio inviato da un Owner via email a support@palasil.com o, in forza di un Contratto Palasil Custom, un messaggio inviato da un Referente del Cliente via email o nel Canale Operativo. Quando il presente DPA richiede un'istruzione scritta per una specifica operazione, l'istruzione identifica l'operazione e, per l'importazione o il caricamento di elenchi di persone, la provenienza dei dati e la base giuridica. Le istruzioni che eccedono l'oggetto del Contratto sono eseguite solo se le parti le concordano per iscritto, compreso l'eventuale corrispettivo. Terahold conserva copia di ogni istruzione scritta per la durata del Contratto e per 24 mesi dalla sua cessazione.

4.5 Terahold informa il Cliente entro 5 Giorni Lavorativi se, per qualunque motivo, non è in grado di rispettare il presente DPA. Se Terahold viola il presente DPA o dà tale informazione, il Cliente può istruire Terahold di sospendere il trattamento dei Dati Personali del Cliente interessati fino al ripristino della conformità. Se la conformità non è ripristinata entro 1 mese dalla sospensione, o se Terahold non rispetta una decisione definitiva di un giudice o di un'autorità di controllo sui propri obblighi ai sensi del presente DPA, il Cliente può recedere dal Contratto o, per il Cliente Self-service, dagli Abbonamenti interessati, con comunicazione scritta, con rimborso pro quota dei corrispettivi pagati in anticipo per il periodo successivo e senza alcun corrispettivo per il recesso previsto dal Contratto.

4.6 Il Cliente istruisce Terahold di ricavare dai Dati Personali del Cliente, e di usare per le finalità di Terahold, solo le seguenti informazioni aggregate, che non identificano alcun interessato:

a) il numero dei profili attivi che Klaviyo conteggia per la fatturazione dell'account Klaviyo del Cliente e, per il Cliente con un Contratto Palasil Custom, il valore complessivo degli ordini registrato nell'account Klaviyo del Cliente nei 12 mesi precedenti, per calcolare, verificare, aggiornare e fatturare i corrispettivi del Contratto;

b) i risultati ottenuti con il Servizio, espressi come variazioni e benefici, come la variazione percentuale del fatturato generato dalle email o le ore di lavoro risparmiate, per preparare casi studio quando il Cliente li ha autorizzati in forza del Contratto;

c) informazioni sul funzionamento del Servizio, come volumi d'uso, errori e tempi di risposta, per il miglioramento e la sicurezza del Servizio.

Terahold non tratta i Dati Personali del Cliente per altre finalità proprie.

5. Obblighi del Cliente

5.1 Il Cliente è responsabile della liceità dei trattamenti che dispone, e in particolare: di disporre di un'idonea base giuridica; di rendere agli interessati le informazioni dovute; di raccogliere e registrare i consensi dei destinatari delle proprie comunicazioni email; di rispettare le norme sulle comunicazioni commerciali elettroniche. Il Cliente, quale titolare, decide se e come le proprie email contengono pixel di tracciamento o altri strumenti di misurazione e configura a tal fine il proprio account presso lo Strumento Collegato; rende ai destinatari l'informativa, acquisisce il loro consenso ove richiesto, mette a loro disposizione in ogni email un mezzo per revocarlo, anche limitatamente al tracciamento, e ne registra le scelte. La Piattaforma crea bozze nell'account Klaviyo del Cliente e, su azione esplicita di un Utente il cui ruolo lo consente oppure, durante un accesso di supporto ai sensi della Sezione 6.1 b), del Personale Autorizzato, le programma o le invia; le campagne partono dall'account Klaviyo del Cliente e il Cliente ne è il mittente, sia quando sono programmate e inviate dalla Piattaforma sia quando lo sono da Klaviyo, anche quando Terahold le programma e le invia per suo conto nell'ambito dei Servizi Gestiti.

5.2 Il Cliente non immette nel Servizio categorie particolari di dati personali né dati relativi a condanne penali e reati, e non usa i campi di testo libero del Servizio per trattarli.

5.3 Il Cliente inserisce come destinatari delle email di prova solo indirizzi che ha diritto di usare a tale fine, come quelli del proprio personale.

5.4 La verifica in due passaggi è disponibile per tutti gli Utenti ed è facoltativa per gli Utenti del Cliente. Il Cliente decide quali persone invitare come Utenti, con quale ruolo, e se chiedere ai propri Utenti di attivare la verifica in due passaggi.

6. Accesso di Terahold al Brand Workspace

6.1 Il personale di Terahold non accede ai contenuti del Brand Workspace né agli Strumenti Collegati, salvo nei seguenti casi:

a) Servizi Gestiti: quando il Cliente ha un Contratto Palasil Custom che comprende la Piattaforma, il personale di Terahold fa parte del team del Brand Workspace con il ruolo "Admin di Palasil" ("Palasil admin"), riconoscibile come personale di Terahold, e opera negli Account Cliente nei limiti dell'Addendum Servizi Gestiti;

b) accesso di supporto: quando un Owner, un Manager o un Editor del Brand Workspace che non fa parte del personale di Terahold concede l'accesso a Palasil nelle Impostazioni del Brand Workspace ("Accessi Palasil"), per 3 o 7 giorni a scelta dell'Utente, con facoltà di revocarlo in ogni momento; finché l'accesso è attivo, il Personale Autorizzato di Terahold può entrare nel Brand Workspace con il ruolo di supporto dopo aver indicato il motivo dell'accesso e compiervi, per gestire la richiesta, le azioni consentite al ruolo di Editor, compresi il salvataggio delle bozze in Klaviyo e la programmazione e l'invio delle

campagne, esclusi il collegamento e la modifica delle chiavi di Klaviyo e Shopify e la concessione dell'accesso di supporto; il personale di Terahold non concede mai l'accesso di supporto;

c) accesso tecnico: quando il Personale Autorizzato accede all'infrastruttura del Servizio, comprese basi di dati e server, esclusivamente per manutenzione, sicurezza, gestione degli incidenti, risoluzione di guasti e le operazioni della Sezione 16;

d) obbligo di legge: quando l'accesso è imposto dalla legge o da un ordine dell'autorità competente, fermo quanto previsto dalla Sezione 17.

I trattamenti automatizzati svolti dalla Piattaforma sulle istruzioni della Sezione 4.2 non costituiscono accesso del personale di Terahold.

6.2 Il registro "Accessi Palasil" di ciascun Brand Workspace registra:

a) la concessione e la revoca dell'accesso di supporto;

b) ogni ingresso del personale di Terahold ai sensi della Sezione 6.1 b), con la persona, la data e l'ora e il motivo;

c) ogni modifica fatta dal personale di Terahold ai dati del Brand Workspace durante l'accesso di supporto, con qualunque mezzo, compresi l'interfaccia della Piattaforma, l'agente AI e i file caricati nella Libreria: quelle fatte tramite l'agente AI con l'indicazione della modifica, le altre in forma aggregata, con una registrazione per tipo di modifica ogni 10 minuti;

d) le bozze salvate in Klaviyo o tolte, i segmenti creati in Klaviyo, le programmazioni, il loro annullamento e gli invii di campagne fatti dal personale di Terahold durante l'accesso di supporto, con la persona, la data e l'ora;

e) ogni scaricamento dei dati ai sensi della Sezione 16.1.

Non sono registrate le letture, le email di prova (comprese le immagini caricate in Klaviyo e l'anteprima montata che servono a prepararle), le Review, i messaggi in chat, l'avvio dell'agente AI (sono registrate le modifiche che l'agente AI compie), l'aggiornamento delle analisi, gli aggiornamenti automatici della Piattaforma che non dipendono da una scelta del personale di Terahold, come l'allineamento con Klaviyo e Shopify, e le modifiche che una persona fa ai propri dati e alle proprie preferenze (profilo, notifiche, mittenti fissati nel feed). Al primo ingresso del personale di Terahold ai sensi della Sezione 6.1 b), Owner, Manager ed Editor ricevono una notifica nella Piattaforma. Nel caso della Sezione 6.1 a), il personale di Terahold presente nel team del Brand Workspace non lascia una registrazione di ogni accesso; il registro registra, e gli Owner ricevono una notifica nella Piattaforma, ogni volta che un Admin di Palasil entra nel team o ne esce e ogni volta che il Brand Workspace passa da Self-service a un Contratto Palasil Custom o viceversa. Owner, Manager ed Editor possono leggere il registro. Ogni registrazione è conservata per 12 mesi dalla sua data, anche dopo la cancellazione del Brand Workspace, quando può leggerla solo Terahold.

6.3 Nel pannello di amministrazione interno, il personale di Terahold vede, per ciascun Brand Workspace, solo informazioni di servizio, come stato, piano, contratto, stato dei pagamenti ed errori di sincronizzazione, e l'elenco delle persone dei Brand Workspace con nome, indirizzo

email, ruolo, stato della verifica in due passaggi e ultimo accesso, che Terahold tratta quale titolare ai sensi della Sezione 3.2. Il pannello di amministrazione non mostra i contenuti del Brand Workspace.

7. Riservatezza

7.1 Terahold garantisce che il Personale Autorizzato sia vincolato da obblighi di riservatezza, acceda ai Dati Personali del Cliente solo nella misura strettamente necessaria ai propri compiti e riceva istruzioni scritte.

7.2 I collaboratori individuali di Terahold lavorano solo con account e strumenti di Terahold o del Cliente, non conservano proprie copie dei Dati Personali del Cliente diverse dai file di lavoro, che cancellano entro 7 giorni dal completamento dell'attività per la quale sono stati estratti e comunque entro 30 giorni dall'estrazione, e sono vincolati dagli obblighi della Sezione 10.6.

8. Sicurezza

8.1 Terahold adotta le misure tecniche e organizzative descritte nell'Appendice B, tenuto conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento e dei rischi per gli interessati.

8.2 Terahold può aggiornare le misure dell'Appendice B. Nessuna misura è eliminata o indebolita se non è sostituita da una misura che offre una protezione pari o superiore.

9. Trattamento da parte dell'agente AI

9.1 Per svolgere il compito richiesto, l'agente AI della Piattaforma invia ai modelli linguistici, tramite OpenRouter, Inc., le informazioni che il compito richiede, che possono comprendere il Brand kit, lo storico della conversazione, i risultati degli strumenti usati dall'agente (come indicatori di performance, informazioni sui prodotti, il Calendar e il copy delle email) e il testo digitato dagli Utenti, che è inviato così come scritto. Le immagini non sono inviate ai modelli: l'agente le sceglie in base al nome del file e al nome del prodotto.

9.2 Le richieste ai modelli sono soggette alle seguenti condizioni vincolanti: conservazione zero presso OpenRouter e presso i Fornitori di Inferenza, che Terahold chiede in ogni richiesta e nella configurazione del proprio account OpenRouter; divieto di uso dei dati per l'addestramento; esclusione dei fornitori indicati nella Sezione 10.4. Terahold non usa i Dati Personali del Cliente per addestrare o migliorare modelli di intelligenza artificiale.

9.3 L'agente AI non adotta decisioni che producono effetti giuridici che riguardano gli interessati o che incidono in modo analogo significativamente sulla loro persona ai sensi dell'articolo 22 del GDPR.

9.4 Terahold inserisce nell'HTML delle bozze email generate dall'agente AI un'indicazione leggibile da macchina della loro generazione con intelligenza artificiale. Per documentare l'origine del copy generato con intelligenza artificiale, Terahold tiene un registro delle impronte (hash) di ogni copy e delle sue frasi, scritte quando l'agente scrive il copy, quando il copy è inviato a Klaviyo come bozza e quando è usato in un'email di prova. Il registro non contiene il testo del copy, il Brand Workspace né l'Utente, ed è conservato per 5 anni.

9.5 Nei Servizi Gestiti il personale di Terahold può usare anche l'assistente AI indicato nella Parte 2 dell'Appendice C. Le condizioni della Sezione 9.2 non si applicano a tale strumento; le sue condizioni di conservazione e di addestramento sono indicate nell'Appendice C. Ai sistemi di generazione di immagini con AI usati nei Servizi Gestiti Terahold invia solo immagini di prodotti e testi, mai immagini di persone riconoscibili o altri Dati Personali del Cliente; tali sistemi non sono Sub-responsabili.

10. Sub-responsabili

10.1 Il Cliente conferisce a Terahold un'autorizzazione scritta generale ad avvalersi di Sub-responsabili. I Sub-responsabili autorizzati alla data della presente versione sono indicati nell'Appendice C. L'elenco vincolante è quello pubblicato su palasil.com/legal/subprocessors, con la sua data e lo storico delle modifiche, aggiornato secondo le Sezioni 10.3 e 10.5. Per il Cliente con un Contratto Palasil Custom, l'Appendice C fa parte del contratto sottoscritto e i suoi aggiornamenti seguono la Sezione 10.3.

10.2 Terahold impone contrattualmente a ciascun Sub-responsabile gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati previsti dal presente DPA, come richiesto dall'articolo 28, paragrafo 4, del GDPR, e conserva nei confronti del Cliente l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dei Sub-responsabili.

10.3 Terahold comunica al Cliente ogni aggiunta o sostituzione prevista di un Sub-responsabile indicato nominativamente nell'Appendice C almeno 30 giorni prima che il nuovo Sub-responsabile tratti Dati Personali del Cliente, via email agli Owner e aggiornando l'elenco pubblicato. Le modifiche della Parte 2 dell'Appendice C sono comunicate solo ai Clienti con un Contratto Palasil Custom. Il Cliente può opporsi con comunicazione inviata entro 30 giorni dalla comunicazione di Terahold, indicando i motivi specifici attinenti alla protezione dei dati, come la sede del Sub-responsabile, un incidente di sicurezza documentato o la mancanza di garanzie per i trasferimenti. Finché l'opposizione non è risolta, Terahold non usa il nuovo Sub-responsabile per i Dati Personali del Cliente o, se ciò è tecnicamente impossibile, lo dichiara nella risposta. Se le parti non concordano una soluzione entro 30 giorni dall'opposizione, il Cliente può recedere, con comunicazione inviata entro i 15 giorni successivi, senza penali e senza alcun corrispettivo per il recesso previsto dal Contratto, dagli Abbonamenti per i quali il Sub-responsabile è usato o, in forza di un Contratto Palasil Custom, dal Contratto o dalle aree dei Servizi Gestiti nelle quali il Sub-responsabile è usato, con rimborso pro quota dei corrispettivi pagati in anticipo per il periodo successivo. Se il Cliente non si oppone o non recede entro tali termini, l'opposizione si considera non proposta o rinunciata.

10.4 I Fornitori di Inferenza sono incaricati da OpenRouter, Inc., Sub-responsabile di Terahold, secondo i seguenti criteri vincolanti, che Terahold mantiene nella configurazione del proprio account OpenRouter:

a) conservazione zero, che Terahold chiede anche in ogni richiesta;

b) divieto di uso dei dati per l'addestramento, per modelli a pagamento e gratuiti;

c) esclusione dei fornitori con sede nella Repubblica Popolare Cinese o controllati da una persona o da un ente ivi stabiliti, delle reti di calcolo decentralizzate e degli altri fornitori specificamente esclusi da Terahold, che alla data della presente versione sono in tutto 20;

l'elenco dei fornitori esclusi è disponibile su richiesta;

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.

Entro tali criteri la scelta del Fornitore di Inferenza per ciascuna richiesta è effettuata da OpenRouter. Ai fini del presente DPA i Fornitori di Inferenza sono Sub-responsabili e si applica loro la Sezione 10.2. Su richiesta a privacy@palasil.com, Terahold comunica al Cliente, entro 15 giorni, i Fornitori di Inferenza che hanno trattato le richieste relative ai suoi Brand Workspace, come risultano dalle registrazioni delle richieste che OpenRouter mette a disposizione di Terahold al momento della richiesta. Terahold comunica al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo ogni modifica che rende i criteri meno protettivi; il Cliente può opporsi alla modifica, e recedere, nei termini e con gli effetti previsti dalla Sezione 10.3.

10.5 Terahold può, con semplice comunicazione al Cliente, sostituire i criteri della Sezione 10.4 con un elenco chiuso di Fornitori di Inferenza indicati nominativamente o con il trattamento delle richieste ai modelli esclusivamente nell'Unione europea, trattandosi di modifiche che aumentano il livello di protezione.

10.6 Il Personale Autorizzato, compresi i collaboratori individuali di Terahold, non è Sub-responsabile: tratta i Dati Personali del Cliente in qualità di persone che agiscono sotto l'autorità di Terahold, ai sensi dell'articolo 29 del GDPR e dell'articolo 2-quaterdecies del Codice in materia di protezione dei dati personali, sulle istruzioni scritte di Terahold e secondo la Sezione 7. Terahold non dà preavviso al Cliente dell'assegnazione del Personale Autorizzato e ne comunica i nomi su richiesta. Se un'autorità di controllo o un giudice qualifica un collaboratore individuale come responsabile del trattamento, gli obblighi in materia di protezione dei dati del contratto di collaborazione con Terahold valgono come contratto ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 4, del GDPR e si applica la Sezione 10.2. Le società e i professionisti che trattano Dati Personali del Cliente con una propria infrastruttura sono incaricati solo come Sub-responsabili secondo le Sezioni da 10.1 a 10.3.

10.7 Su richiesta, Terahold fornisce copia delle pattuizioni sulla protezione dei dati concordate con un Sub-responsabile, dalle quali può espungere segreti commerciali e altre informazioni riservate, oppure il link alle condizioni pubblicate dal Sub-responsabile. Terahold comunica al Cliente, entro 5 Giorni Lavorativi da quando ne viene a conoscenza, ogni violazione degli obblighi di protezione dei dati da parte di un Sub-responsabile che riguardi Dati Personali del Cliente.

11. Trasferimenti internazionali

11.1 Terahold non trasferisce Dati Personali del Cliente al di fuori dello Spazio Economico Europeo, salvo verso i Sub-responsabili indicati nell'Appendice C, verso il Cliente stabilito al di fuori dello Spazio Economico Europeo, sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione europea che si applica al Cliente o ai sensi della Sezione 11.3, e verso il Personale Autorizzato ai sensi della Sezione 11.2, e in ogni caso nel rispetto del Capo V del GDPR, come descritto nell'Appendice D.

11.2 Il Personale Autorizzato lavora dallo Spazio Economico Europeo. Un componente del Personale Autorizzato può accedere ai Dati Personali del Cliente da un paese esterno allo Spazio Economico Europeo, temporaneamente o stabilmente, solo con l'autorizzazione scritta preventiva di Terahold che indica il paese e il periodo. In tal caso: (a) se il paese beneficia di una decisione di adeguatezza della Commissione europea, l'accesso si fonda su tale decisione; (b) altrimenti, per i collaboratori individuali che non sono dipendenti di Terahold, Terahold e il collaboratore applicano le Clausole Tipo, Modulo Tre (da responsabile a responsabile), incorporate nel contratto di collaborazione, dopo che Terahold ha valutato la legislazione e la prassi del paese interessato; (c) i Dati Personali del Cliente restano sui sistemi del Servizio e negli Account Cliente, vi si accede da remoto con le misure di sicurezza dell'Appendice B e non se ne fanno copie locali, salvo file di lavoro cancellati entro 7 giorni. Terahold non autorizza l'accesso da paesi nei quali non è possibile garantire una protezione effettiva dei dati, tiene traccia delle autorizzazioni concesse e ne informa il Cliente su richiesta.

11.3 Se il Cliente è stabilito al di fuori dello Spazio Economico Europeo e la comunicazione dei Dati Personali del Cliente al Cliente non è coperta da una decisione di adeguatezza della Commissione europea che si applica al Cliente (per esempio un Cliente stabilito negli Stati Uniti che non figura nell'elenco degli aderenti all'EU-US Data Privacy Framework), la comunicazione di Dati Personali del Cliente da parte di Terahold al Cliente, compresi l'accesso degli Utenti del Cliente dal paese in cui il Cliente è stabilito, le esportazioni, i report e i dati inseriti da Terahold negli Account Cliente, è regolata dal Modulo Quattro (trasferimento da responsabile del trattamento a titolare del trattamento) delle Clausole Tipo, con Terahold quale esportatore e il Cliente quale importatore. Il testo del Modulo Quattro delle Clausole Tipo, come pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 199 del 7 giugno 2021, pagina 31, è incorporato nel presente DPA mediante richiamo e si considera sottoscritto dalle parti con la conclusione del Contratto, senza modifiche. L'Appendice E completa le informazioni dell'allegato I delle Clausole Tipo, descrive le misure di sicurezza della clausola 8.2 e indica le scelte delle clausole 17 e 18. In caso di contrasto prevalgono le Clausole Tipo.

12. Assistenza per le richieste degli interessati

12.1 Tenuto conto della natura del trattamento, Terahold assiste il Cliente con misure tecniche e organizzative adeguate nel dare seguito alle richieste degli interessati. Terahold inoltra al Cliente, entro 5 Giorni Lavorativi, le richieste relative ai Dati Personali del Cliente che riceve direttamente, e non vi risponde, salvo per informare l'interessato dell'inoltro. Nei Servizi Gestiti, Terahold esegue negli Account Cliente le operazioni necessarie a rispondere a una richiesta su istruzione scritta del Cliente.

13. Incidenti di Sicurezza

13.1 Terahold comunica al Cliente ogni Incidente di Sicurezza entro 48 ore da quando ne è venuta a conoscenza, cioè da quando ha un ragionevole grado di certezza che l'Incidente di Sicurezza si è verificato, via email agli Owner dei Brand Workspace interessati.

13.2 La comunicazione descrive, nei limiti di quanto noto: la natura dell'Incidente di Sicurezza, le categorie e il numero approssimativo di interessati e di registrazioni coinvolti, le probabili conseguenze, le misure adottate o proposte e un punto di contatto. Le informazioni non ancora

disponibili sono fornite in fasi successive senza ulteriore ingiustificato ritardo.

13.3 In caso di sospetta compromissione di una chiave di integrazione, Terahold ne disattiva l'uso nel Servizio e assiste il Cliente nella revoca e nella sostituzione della chiave nello Strumento Collegato.

13.4 La notifica all'autorità di controllo e la comunicazione agli interessati, ove dovute, spettano al Cliente, con l'assistenza di Terahold prevista dalla presente Sezione. Terahold documenta ogni Incidente di Sicurezza, comprese le circostanze, le conseguenze e i provvedimenti adottati per porvi rimedio.

14. Valutazioni d'impatto

14.1 Terahold assiste il Cliente, tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni di cui dispone, nelle valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati e nelle consultazioni preventive relative al Servizio, fornendo le informazioni sul Servizio in suo possesso entro 15 giorni dalla richiesta.

15. Verifiche

15.1 Terahold mette a disposizione del Cliente, su richiesta, le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto del presente DPA e dell'articolo 28 del GDPR, compresa la documentazione pertinente dei propri Sub-responsabili.

15.2 Se le informazioni della Sezione 15.1 non rispondono alle specifiche domande scritte del Cliente, il Cliente può svolgere una verifica, direttamente o tramite un revisore indipendente vincolato alla riservatezza che non sia un concorrente di Terahold, alle seguenti condizioni: non più di una volta in ogni periodo di 12 mesi, salvo dopo un Incidente di Sicurezza o su richiesta di un'autorità di controllo; con preavviso scritto di almeno 30 giorni; tra le 9:00 e le 18:00, ora italiana, nei Giorni Lavorativi; senza accesso ai dati di altri clienti né a informazioni coperte da obblighi di riservatezza di Terahold verso terzi. I costi della verifica sono a carico del Cliente, salvo che la verifica riveli una violazione del presente DPA da parte di Terahold che riguardi Dati Personali del Cliente.

15.3 Su richiesta, le parti mettono a disposizione dell'autorità di controllo competente le informazioni della presente Sezione 15, compresi i risultati delle verifiche.

16. Esportazione, restituzione e cancellazione

16.1 Durante il Contratto, un Owner può scaricare tutti i dati di un Brand Workspace con la funzione "Export all data" nelle Impostazioni della Piattaforma. Il pacchetto contiene i dati esportabili in formato JSON e CSV, con i relativi metadati, i file originali della Libreria, la descrizione delle strutture e dei formati dei dati in italiano e in inglese e un manifest con l'impronta SHA-256 di ogni file. Per un Brand Workspace troppo grande per la funzione, o su richiesta scritta del Cliente, Terahold consegna lo stesso pacchetto entro 10 Giorni Lavorativi dalla richiesta.

16.2 Dopo la cessazione del Contratto o di un Abbonamento, il Cliente può recuperare i dati della Sezione 16.1 per 30 giorni (il "Periodo di Recupero"). Il Periodo di Recupero decorre dalla cessazione o, se il Cliente ha presentato una richiesta di passaggio ad altro fornitore, dalla fine

del periodo transitorio e dell'eventuale proroga previsti dalle disposizioni del Contratto sul passaggio (per i Clienti Self-service, la Sezione 14 dei Termini di servizio; in forza di un Contratto Palasil Custom, la Sezione P.9 della Scheda P). La richiesta di esportazione ricevuta durante il Periodo di Recupero è evasa anche se completata dopo, e i dati sono conservati fino alla consegna dell'esportazione. Entro 15 giorni dalla fine del Periodo di Recupero, o dalla consegna di un'esportazione richiesta durante tale periodo, Terahold cancella i Dati Personali del Cliente dal Servizio. Le copie di sicurezza sono sovrascritte secondo la rotazione ordinaria entro ulteriori 7 giorni. Dopo la cancellazione Terahold conserva solo: (a) le registrazioni del registro "Accessi Palasil", fino a 12 mesi dalla data di ciascuna registrazione; (b) i dati che Terahold deve conservare in forza del diritto dell'Unione o dello Stato membro; (c) i dati della Sezione 16.5. Terahold continua a proteggerli secondo il presente DPA fino alla loro cancellazione.

16.3 I Dati Personali del Cliente presenti negli Strumenti Collegati e negli Account Cliente restano a disposizione del Cliente nei propri account.

16.4 Con comunicazione inviata prima della fine del Periodo di Recupero, il Cliente può scegliere che Terahold restituisca i Dati Personali del Cliente prima di cancellarli, consegnando il pacchetto della Sezione 16.1, oppure che li cancelli prima. Terahold conferma la cancellazione via email agli Owner entro 10 Giorni Lavorativi dal suo completamento.

16.5 Quando riceve una contestazione scritta, una diffida o una richiesta di un'autorità che riguarda il Cliente, un Brand Workspace o il rapporto con il Cliente, Terahold può sospendere la cancellazione automatica dei dati dei Brand Workspace interessati che servono come prova e conservare copia delle chat e delle uscite del Calendar eliminate nel frattempo, esclusivamente per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria. Per tale trattamento Terahold agisce quale titolare, sulla base del proprio legittimo interesse all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria (articolo 6, paragrafo 1, lettera f), e articolo 17, paragrafo 3, lettera e), del GDPR). I dati sono accessibili solo a Terahold, non sono usati per altre finalità e sono cancellati al verificarsi del primo dei seguenti eventi: la chiusura della contestazione, della diffida o della richiesta con un accordo, con una decisione definitiva o con una rinuncia scritta; l'estinzione per prescrizione del diritto oggetto della contestazione o della diffida. Da quel momento riprendono i termini ordinari di cancellazione.

17. Richieste delle autorità pubbliche

17.1 Se Terahold riceve da un'autorità pubblica una richiesta giuridicamente vincolante di accesso ai Dati Personali del Cliente, Terahold ne informa il Cliente, salvo divieto di legge, ne valuta la legittimità e comunica solo i dati minimi richiesti. Terahold richiede ai propri Sub-responsabili di gestire tali richieste secondo le rispettive condizioni sul trattamento dei dati, compresa, quando si applicano le Clausole Tipo, la clausola 15 delle Clausole Tipo.

18. Responsabilità

18.1 La responsabilità di ciascuna parte ai sensi del presente DPA è soggetta alle limitazioni di responsabilità del Contratto (per i Clienti Self-service, la Sezione 18 dei Termini di servizio; in forza di un Contratto Palasil Custom, l'Articolo 20 delle Condizioni generali dei servizi Palasil

Custom), salvo i casi di dolo o colpa grave, nella misura consentita dalla Normativa Applicabile e fermi i diritti degli interessati di cui all'articolo 82 del GDPR.

19. Durata e modifiche

19.1 Il presente DPA resta in vigore finché Terahold tratta Dati Personali del Cliente in forza del Contratto, compresi i periodi della Sezione 16.

19.2 Terahold può modificare il presente DPA con comunicazione agli Owner inviata almeno 30 giorni prima che la modifica abbia effetto, che indica il testo modificato e la data di efficacia. La modifica che riduce la protezione dei Dati Personali del Cliente, compresa l'eliminazione o l'indebolimento di una misura dell'Appendice B o di un criterio della Sezione 10.4, si applica al Cliente solo se questi la accetta per iscritto; se il Cliente non la accetta prima della data di efficacia, la modifica non si applica al Cliente e ciascuna parte può recedere dal Contratto o, per il Cliente Self-service, dagli Abbonamenti interessati, con effetto da tale data. Se il Cliente non accetta un'altra modifica, può recedere dal Contratto o, per il Cliente Self-service, dagli Abbonamenti interessati, con comunicazione inviata prima della data di efficacia e con effetto da tale data. In entrambi i casi il recesso avviene senza penali e senza alcun corrispettivo per il recesso previsto dal Contratto, con rimborso pro quota dei corrispettivi pagati in anticipo per il periodo successivo. La modifica di una clausola approvata specificamente dal Cliente ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, o che introduce una clausola di tale tipo, si applica al Cliente solo dopo la sua approvazione specifica per iscritto. Le modifiche imposte dalla legge o da un ordine dell'autorità possono avere effetto dalla data così imposta, con comunicazione inviata entro 5 Giorni Lavorativi dalla data in cui Terahold viene a conoscenza dell'obbligo. Gli aggiornamenti dell'elenco dei Sub-responsabili seguono le Sezioni 10.3 e 10.5 e non sono modifiche ai sensi della presente Sezione.

19.3 Il presente DPA è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia derivante dal presente DPA o comunque ad esso connessa è competente in via esclusiva il Tribunale di Verona, ferme la Sezione 11.3 e l'Appendice E per le Clausole Tipo e i diritti degli interessati.

19.4 Il presente DPA è disponibile in inglese e in italiano, con lo stesso numero di versione; ogni modifica si applica lo stesso giorno a entrambe le versioni. Prevale la versione inglese, salvo per i Clienti con un Contratto Palasil Custom, per i quali prevale la versione allegata al contratto sottoscritto.

19.5 Le comunicazioni previste dal presente DPA sono fatte per iscritto. Terahold le invia via email agli Owner dei Brand Workspace interessati e, in forza di un Contratto Palasil Custom, anche ai Referenti del Cliente. Il Cliente invia le comunicazioni sui dati personali a privacy@palasil.com e le segnalazioni di sicurezza a security@palasil.com; le altre comunicazioni seguono le disposizioni del Contratto sulle comunicazioni. La comunicazione via email si considera ricevuta quando raggiunge il server di posta del destinatario o, se vi arriva dopo le 18:00, ora italiana, o in un giorno che non è un Giorno Lavorativo, il Giorno Lavorativo successivo.

19.6 Terahold pubblica ogni versione del presente DPA su palasil.com/legal/dpa, con il numero di versione e la data; le versioni precedenti restano disponibili nell'archivio su palasil.com/legal/archive.

Appendice A: Descrizione dei trattamenti

A.1 Parti e ruoli

Titolare: il Cliente, come identificato nel Contratto. Responsabile: Terahold S.r.l., Via Francia 21/C, 37135 Verona, contatto per i dati personali privacy@palasil.com.

A.2 Materia, natura, finalità e durata

Terahold tratta i Dati Personali del Cliente per erogare il Servizio: collegamento agli Strumenti Collegati; lettura e aggregazione dei dati per le analisi; creazione, al collegamento di Klaviyo, di sei segmenti di pubblico nell'account Klaviyo del Cliente, i cui nomi iniziano con "Palasil ·", basati su consenso email, clic, acquisti, visite al sito, rimbalzi e segnalazioni di spam, e non sulle aperture delle email, ciascuno creato una sola volta; creazione nell'account Klaviyo del Cliente di altri segmenti di pubblico proposti dall'agente AI, i cui nomi iniziano con "Palasil ·", con regole basate su acquisti, carrelli e checkout, prodotti visti, visite al sito, email ricevute e cliccate, consenso email e paese, e non sulle aperture delle email, ciascuno creato solo dopo la conferma nella chat di un Utente il cui ruolo lo consente o del Personale Autorizzato nei casi della Sezione 6.1 a) e b), senza modificare né eliminare segmenti; generazione di piani e copy delle email da parte dell'agente AI; preparazione di bozze ed email di prova nell'account Klaviyo del Cliente, e programmazione o invio di campagne da quell'account, su istruzione degli Utenti; conservazione dei contenuti del Brand Workspace; esportazione dei dati; informazioni aggregate della Sezione 4.6. I trattamenti per i Servizi Gestiti sono descritti nella Sezione M.1.3. Frequenza: continuativa per la durata del Contratto. Durata: la durata del Contratto e i periodi della Sezione 16.

A.3 Categorie di interessati e di dati personali

Fonte o area	Dati personali	Interessati
Shopify	Ordini letti senza nome, email e indirizzo postale dell'acquirente: valore dell'ordine, rimborsi, paese di spedizione, numero d'ordine, prodotti ordinati. Conteggi dei segmenti di clientela, catalogo prodotti e foto dei prodotti importate nella Libreria. Si conservano solo risultati aggregati	Clienti del negozio del Cliente; persone raffigurate nelle foto dei prodotti
Klaviyo	Report ed eventi associati all'identificativo del profilo Klaviyo, identificativo pseudonimo, usati per calcolare metriche di conversione. Ogni notte la Piattaforma legge i campi predittivi di tutti i profili, come il valore previsto del cliente e il rischio di abbandono, e conserva solo distribuzioni aggregate. Le metriche di apertura e di clic sono lette solo in forma aggregata per campagna, flusso o giorno: Terahold non tratta eventi di apertura riferiti a singoli profili, e i segmenti creati dalla Piattaforma nell'account Klaviyo del Cliente non si basano sulle aperture. Terahold non inserisce pixel di tracciamento nelle bozze	Iscritti e clienti del Cliente
Brand kit	Informazioni sul brand ottenute da Shopify, da Klaviyo e dai materiali forniti dagli Utenti	Eventuali persone citate nei materiali del brand

Fonte o area	Dati personali	Interessati
Contenuti del Brand Workspace	Conversazioni con l'agente AI, proposte dell'agente e relative decisioni, segnalazioni sulle risposte dell'agente, dati delle esecuzioni dell'agente, uscite del Calendar con copy, HTML della newsletter, bozze Klaviyo e richieste di modifica, Brand kit e sue versioni, note, riferimenti e template, piani del mese, Review e loro versioni, cartelle e file della Libreria, istantanee e metriche delle analisi, notifiche	Utenti e persone citate nei contenuti o raffigurate nelle immagini
Team e accessi	Componenti del team e loro ruoli, concessioni dell'accesso di supporto (inviti e registro "Accessi Palasil" sono trattati da Terahold quale titolare, Sezione 3.2)	Utenti e personale di Terahold
Chiavi di integrazione	Chiavi API Klaviyo e Shopify del Cliente	Non applicabile (credenziali)
Email di prova	Fino a 5 indirizzi email impostati dal Cliente per ricevere le email di prova. Le email di prova sono inviate con la funzione di anteprima di Klaviyo tramite un template temporaneo cancellato dopo l'invio: non si crea alcun profilo e nessun indirizzo viene aggiunto a liste o contrassegnato come consenziente	Persone il cui indirizzo è inserito dal Cliente

Categorie particolari di dati: non previste (Sezione 5.2).

Non trattati tramite la Piattaforma: i profili identificati dei clienti finali non sono importati nella Piattaforma. Quando una campagna è programmata o inviata dalla Piattaforma, la Piattaforma chiede a Klaviyo di inviarla al pubblico scelto nella Piattaforma, con le eventuali esclusioni, e Klaviyo la invia dall'account del Cliente ai profili di quel pubblico; la Piattaforma non riceve i profili dei destinatari. I trattamenti dei Servizi Gestiti sono descritti nella Sezione M.1.3.

A.4 Conservazione

Dati	Conservazione
Contenuti del Brand Workspace e aggregati di analisi	Durata del Contratto e Periodo di Recupero, poi cancellazione ai sensi della Sezione 16.2; copie di sicurezza sovrascritte entro ulteriori 7 giorni
Dati di lavoro dell'agente AI (esecuzioni, eventi, dati letti dagli strumenti)	90 giorni
Istantanee delle analisi	40 giorni
Cache dei dati Shopify aggregati presso il Sub-responsabile di hosting	24 ore
Log di esecuzione dell'agente AI sul server applicativo, comprese le copie del prompt di sistema	14 giorni
Inviti (Terahold quale titolare, Sezione 3.2)	30 giorni dall'accettazione o dalla scadenza
Indirizzi delle email di prova	Fino alla rimozione da parte del Cliente, e non oltre la cancellazione ai sensi della Sezione 16

Dati	Conservazione
Registro "Accessi Palasil" (Terahold quale titolare, Sezione 3.2)	12 mesi dalla data di ciascuna registrazione, anche dopo la cancellazione del Brand Workspace
Log della piattaforma della base di dati, conservati su un archivio nell'Unione europea	12 mesi
Richieste ai modelli linguistici presso OpenRouter e i Fornitori di Inferenza	Contenuto non conservato (conservazione zero); OpenRouter conserva, senza il contenuto, i metadati di ogni richiesta, come ora, modello, Fornitore di Inferenza e numero di token
Registro delle impronte del copy generato con AI (Sezione 9.4)	5 anni, senza testo, Brand Workspace o Utente
Servizi Gestiti	Come previsto dalla Sezione M.4

Terahold può sospendere i termini sopra indicati per un Brand Workspace ai sensi della Sezione 16.5.

Appendice B: Misure tecniche e organizzative

Controllo degli accessi

1. Accesso alla Piattaforma solo su invito, inviato via email da noreply@palasil.com, con link monouso legati all'indirizzo email e validi 7 giorni; gli inviti sono cancellati automaticamente 30 giorni dopo l'accettazione o la scadenza.
2. Verifica in due passaggi obbligatoria per il personale di Terahold e disponibile per tutti gli Utenti, con un promemoria nella Piattaforma per gli Utenti che non l'hanno attivata. Dove la verifica in due passaggi è attiva, la applica anche la base di dati: una sessione che non l'ha completata non può leggere Dati Personali del Cliente.
3. Ruoli in ciascun Brand Workspace (Owner, Manager, Editor, Analyst). La scrittura dei contenuti di un Brand Workspace è limitata per ruolo anche a livello di base di dati; gli Analyst hanno accesso in sola lettura. Il testo di un messaggio della chat può essere modificato solo dal suo autore.
4. Separazione tra clienti tramite regole di Row Level Security nella base di dati, verificate con test prima di ogni modifica alle regole di accesso. Le registrazioni possono riferirsi solo a oggetti dello stesso Brand Workspace.
5. Le azioni delicate (eliminare o archiviare un Brand Workspace, cambiare le chiavi di integrazione, cambiare l'Owner, togliere componenti del team, concedere l'accesso di supporto, e le corrispondenti azioni amministrative di Terahold, come togliere la verifica in due passaggi, invitare o togliere amministratori, registrare pagamenti e cambiare contratto o prezzo) richiedono all'utente di confermare di nuovo la propria identità con il secondo fattore, o con la password se la verifica in due passaggi non è attiva. La conferma vale 10 minuti.

6. I tentativi ripetuti e falliti di accesso e di verifica sono bloccati temporaneamente: dopo 10 tentativi falliti in 15 minuti per lo stesso indirizzo email o la stessa persona, gli ulteriori tentativi sono rifiutati per 15 minuti.
7. La password si cambia solo con la password attuale o tramite il link di recupero inviato via email.
8. Accesso di Terahold al Brand Workspace solo nei casi della Sezione 6, con il registro "Accessi Palasil".
9. Quando il supporto di Terahold toglie la verifica in due passaggi a un Utente, l'Utente riceve una notifica nella Piattaforma.

Cifratura e segreti

10. Chiavi di integrazione cifrate con AES-256-GCM e leggibili solo da componenti lato server.
11. Cookie trasmessi solo su connessioni cifrate (HTTPS); i cookie che memorizzano il Brand Workspace selezionato sono httpOnly.
12. Segreti separati per ciascun componente automatico della Piattaforma; processi automatici autenticati con un segreto.
13. Cifratura in transito (TLS). Cifratura a riposo della base di dati e dell'archiviazione dei file fornita dal Sub-responsabile della base di dati.

Archiviazione e localizzazione

14. Archiviazione dei file interamente privata.
15. Base di dati, autenticazione e archiviazione dei file nell'Unione europea (Francoforte); funzioni server nell'Unione europea (Francoforte); server applicativo dell'agente AI nell'Unione europea, ad accesso riservato. Alcuni Sub-responsabili trattano dati al di fuori dell'Unione europea, come indicato nell'Appendice C e con le garanzie dell'Appendice D.

Trattamento AI

16. Conservazione zero chiesta in ogni richiesta ai modelli linguistici e impostata nella configurazione dell'account OpenRouter; divieto di addestramento; esclusione dei fornitori indicati nella Sezione 10.4; immagini non inviate ai modelli.
17. Gli strumenti dell'agente AI sono limitati a un elenco chiuso e il suo accesso ai file sul server applicativo è confinato alla propria cartella di lavoro; il collegamento verso i modelli accetta solo richieste con la chiave dell'agente.
18. Limite di lunghezza di ciascun messaggio inviato all'agente AI.
19. L'agente AI chiede conferma all'Utente prima di eliminare contenuti o di togliere una bozza dall'account Klaviyo del Cliente, inserisce solo link al sito del Cliente salvo che l'Utente indichi l'indirizzo, e non modifica il contenuto di un'email per rendere possibile un'email di prova.

20. Salvo i sei segmenti di pubblico creati al collegamento di Klaviyo, descritti nell'Appendice A, ogni azione che crea o modifica contenuti nell'account Klaviyo del Cliente, come salvare una bozza, inviare un'email di prova o creare un segmento proposto dall'agente AI, e ogni programmazione o invio di una campagna richiedono un'azione esplicita di un Utente il cui ruolo lo consente o del Personale Autorizzato nei casi della Sezione 6.1 a) e b). Ogni bozza salvata in Klaviyo è registrata con la persona che l'ha salvata e l'orario. Ogni segmento proposto dall'agente AI è creato esattamente come proposto, e la conferma è registrata con la persona che l'ha data e l'orario; la Piattaforma non modifica né elimina segmenti nell'account Klaviyo del Cliente. Una campagna è inviata senza una data e un'ora programmate solo dopo un'ulteriore conferma di chi ne chiede l'invio, e parte 3 minuti dopo tale conferma. L'agente AI non dispone di strumenti per programmare o inviare campagne.
21. Indicazione leggibile da macchina della generazione con AI nell'HTML delle bozze e registro delle impronte del copy generato con AI (Sezione 9.4).

Disponibilità

22. Copia di sicurezza giornaliera della base di dati, conservata per 7 giorni.

Organizzazione

23. Obblighi di riservatezza e istruzioni scritte per tutto il Personale Autorizzato, con accesso secondo il criterio del privilegio minimo, revocato al termine dell'incarico.
24. Accesso amministrativo alla base di dati e ai server del Servizio riservato a Personale Autorizzato individuato nominativamente, con credenziali separate per ciascuna persona e per ciascun uso. Le azioni del personale di Terahold nel pannello di amministrazione sono registrate, come gli ingressi, le modifiche e le operazioni indicati nella Sezione 6.2; le registrazioni sono conservate per 12 mesi. I log della piattaforma della base di dati sono inviati a un archivio nell'Unione europea, dove sono protetti da modifiche e conservati per 12 mesi.
25. Procedura interna di gestione degli Incidenti di Sicurezza, con una persona responsabile.
26. Per i Servizi Gestiti, le misure della Sezione M.3.

Appendice C: Sub-responsabili

Versione dell'elenco 1.0 del 29 ottobre 2026. La versione vigente e lo storico delle modifiche sono pubblicati su palasil.com/legal/subprocessors e le versioni precedenti dell'elenco restano disponibili nell'archivio su palasil.com/legal/archive.

Parte 1: Servizio (tutti i Clienti)

Sub-responsabile	Attività	Luogo	Garanzia per i trasferimenti
Supabase Pte. Ltd. (Singapore), su infrastruttura Amazon Web Services	Base di dati, autenticazione, archiviazione dei file	Unione europea, Francoforte (eu-central-1); possibile accesso remoto per assistenza da paesi terzi	Clausole Tipo
Vercel Inc. (Stati Uniti)	Hosting della Piattaforma ed esecuzione delle funzioni server	Unione europea, Francoforte (fra1) per le funzioni server; rete globale per i contenuti statici	EU-US Data Privacy Framework e Clausole Tipo
Contabo GmbH (Germania)	Server applicativo dell'agente AI e collegamento a OpenRouter; log di esecuzione conservato 14 giorni	Unione europea	Non applicabile
OpenRouter, Inc. (Stati Uniti)	Instradamento delle richieste ai modelli linguistici, con conservazione zero	Stati Uniti	Clausole Tipo
Fornitori di Inferenza, incaricati da OpenRouter (Sezione 10.4)	Esecuzione dei modelli linguistici, con conservazione zero e senza addestramento	Sede negli Stati Uniti o in paesi con decisione di adeguatezza; server anche in altri paesi	Clausole Tipo tramite OpenRouter, o decisione di adeguatezza
Google, fornitore di Google Workspace (entità contraente secondo le condizioni di Google per i clienti con indirizzo di fatturazione in Italia: Google Cloud Italy S.r.l., Milano, Italia)	Email della Piattaforma inviate da noreply@palasil.com, comunicazioni via email con il Cliente e consegna delle esportazioni su richiesta (Google Drive)	Paesi in cui operano Google e i suoi sub-responsabili, compresi gli Stati Uniti	Cloud Data Processing Addendum di Google: EU-US Data Privacy Framework o Clausole Tipo
Amazon Web Services EMEA SARL (Lussemburgo)	Conservazione dei log della piattaforma della base di dati (Amazon S3)	Unione europea	Non applicabile per la conservazione nell'Unione europea; Clausole Tipo del Data Processing Addendum di AWS per ogni trasferimento fuori dallo Spazio Economico Europeo

Parte 2: Servizi Gestiti (solo Clienti con un Contratto Palasil Custom)

Sub-responsabile	Attività	Luogo	Garanzia per i trasferimenti
Slack Technologies Limited (Irlanda), gruppo Salesforce, con Slack Technologies, LLC (Stati Uniti)	Canale di comunicazione operativa e di assistenza con il Cliente	Irlanda e Stati Uniti	EU-US Data Privacy Framework (Slack Technologies, LLC è coperta dalla certificazione di Salesforce) e Clausole Tipo del Data Processing Addendum di Salesforce
Anthropic Ireland, Limited (Irlanda)	Assistente AI usato dal personale di Terahold; nessun addestramento sui contenuti; conservazione standard, non zero	Stati Uniti e altri paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo	Clausole Tipo (Moduli Due e Tre) incorporate nel Data Processing Addendum di Anthropic
n8n GmbH (Germania)	Automazioni dei flussi di lavoro dei Servizi Gestiti, quando servono per svolgerli	Unione europea	Non applicabile

Soggetti che non sono Sub-responsabili

Klaviyo, Shopify e gli altri Strumenti Collegati e Account Cliente sono servizi del Cliente (Sezione 3.3). Stripe e gli strumenti usati per il feed di ispirazione trattano dati di cui Terahold è titolare e sono descritti nella Privacy Policy. La libreria di orchestrazione dell'agente usata dalla Piattaforma funziona sull'infrastruttura di Terahold e non trasmette dati al suo sviluppatore. Il Personale Autorizzato, compresi i collaboratori individuali di Terahold, non è Sub-responsabile (Sezione 10.6); i nomi sono disponibili su richiesta. I sistemi di generazione di immagini con AI usati nei Servizi Gestiti non ricevono dati personali (Sezione 9.5).

Appendice D: Trasferimenti internazionali

1. I trasferimenti verso OpenRouter, Inc. e, tramite questa, verso i Fornitori di Inferenza con sede negli Stati Uniti si fondano sulle Clausole Tipo incorporate nell'accordo sul trattamento dei dati di OpenRouter. I trasferimenti verso Fornitori di Inferenza con sede in un paese che beneficia di una decisione di adeguatezza si fondano su tale decisione.
2. I trasferimenti verso Sub-responsabili certificati ai sensi dell'EU-US Data Privacy Framework si fondano sulla decisione di adeguatezza della Commissione europea del 10 luglio 2023 (decisione di esecuzione (UE) 2023/1795), con le Clausole Tipo delle loro condizioni sul trattamento dei dati come garanzia alternativa qualora la certificazione o la decisione cessino di applicarsi.
3. L'accesso remoto per assistenza di Supabase Pte. Ltd. da paesi terzi si fonda sulle Clausole Tipo delle condizioni di Supabase sul trattamento dei dati. I trasferimenti verso Anthropic Ireland, Limited e le sue affiliate al di fuori dello Spazio Economico Europeo si fondano sulle Clausole Tipo incorporate nel Data Processing Addendum di Anthropic.
4. Per il trattamento delle richieste ai modelli al di fuori dell'Unione europea, Terahold ha svolto una valutazione d'impatto del trasferimento, che tiene conto delle seguenti misure: conservazione zero; divieto di addestramento; minimizzazione dei dati inviati (nessuna

immagine; nessun nome, email o indirizzo postale dei clienti finali tratto da Shopify; profili Klaviyo indicati solo con identificativi pseudonimi); esclusione dei fornitori indicati nella Sezione 10.4; cifratura in transito; obblighi dell'importatore previsti dalla clausola 15 delle Clausole Tipo.

5. L'accesso del Personale Autorizzato da fuori dello Spazio Economico Europeo è regolato dalla Sezione 11.2.
6. La comunicazione di Dati Personali del Cliente al Cliente stabilito al di fuori dello Spazio Economico Europeo si fonda sulla decisione di adeguatezza della Commissione europea che si applica al Cliente o, nei casi della Sezione 11.3, sulle Clausole Tipo, Modulo Quattro, completate dall'Appendice E.

Appendice E: Clausole Tipo, Modulo Quattro (Clienti al di fuori dello Spazio Economico Europeo non coperti da una decisione di adeguatezza)

La presente Appendice si applica solo nei casi della Sezione 11.3. Completa le informazioni richieste dall'appendice delle Clausole Tipo.

E.1 Allegato I.A: Elenco delle parti

Esportatore: Terahold S.r.l., Via Francia 21/C, 37135 Verona; referente per la protezione dei dati: il legale rappresentante, privacy@palasil.com. Attività pertinenti ai dati trasferiti: erogazione del Servizio al Cliente in forza del Contratto. Ruolo: responsabile del trattamento. Firma e data: con la conclusione del Contratto.

Importatore: il Cliente, con la denominazione e l'indirizzo indicati nel Contratto e, come referenti, i Referenti del Cliente indicati nel Modulo d'ordine del Contratto Palasil Custom o, per il Cliente Self-service, gli Owner. Attività pertinenti ai dati trasferiti: uso del Servizio per l'email marketing e, se previste, per le altre attività di marketing dei propri brand. Ruolo: titolare del trattamento. Firma e data: con la conclusione del Contratto.

E.2 Allegato I.B: Descrizione del trasferimento

Voce	Descrizione
Categorie di interessati	Gli interessati dell'Appendice A.3 e, per i Servizi Gestiti, della Sezione M.1.3: Utenti; iscritti, clienti e potenziali clienti del Cliente; persone citate nei contenuti o raffigurate nelle immagini; personale del Cliente nel Canale Operativo
Categorie di dati personali	I dati personali dell'Appendice A.3 e, per i Servizi Gestiti, della Sezione M.1.3
Dati sensibili	Non previsti (Sezione 5.2)
Frequenza	Continuativa, per la durata del Contratto
Natura del trattamento	Accesso degli Utenti del Cliente alla Piattaforma dal paese del Cliente; consegna di esportazioni, report ed elaborati; inserimento di dati da parte di Terahold negli Account Cliente su istruzione del Cliente; comunicazioni nel Canale Operativo

Voce	Descrizione
Finalità del trasferimento e dell'ulteriore trattamento	Erogazione del Servizio al Cliente in forza del Contratto; l'ulteriore trattamento da parte del Cliente è determinato dal Cliente quale titolare
Conservazione	I dati ricevuti dal Cliente sono conservati dal Cliente secondo le proprie regole di titolare; i dati conservati da Terahold seguono l'Appendice A.4, la Sezione M.4 e la Sezione 16

L'allegato I.C (autorità di controllo competente) non si applica al Modulo Quattro.

E.3 Misure tecniche e organizzative (clausola 8.2)

Si applicano ai dati trattati da Terahold prima del trasferimento e alla trasmissione dei dati le misure dell'Appendice B e, per i Servizi Gestiti, della Sezione M.3.

E.4 Scelte previste dalle Clausole Tipo

a) Clausola 7 (clausola di adesione successiva): non inclusa.

b) Clausola 11 (ricorso): l'organismo indipendente facoltativo di risoluzione delle controversie non è scelto.

c) Le clausole 14 e 15 si applicano nella misura in cui Terahold combina i dati personali ricevuti dal Cliente con dati personali che ha raccolto nell'Unione europea.

d) Clausola 17 (legge applicabile): le Clausole Tipo sono disciplinate dalla legge italiana, che riconosce i diritti del terzo beneficiario (articolo 1411 del codice civile).

e) Clausola 18 (scelta del foro e giurisdizione): qualunque controversia derivante dalle Clausole Tipo è risolta dagli organi giurisdizionali dell'Italia. Tra le parti è competente in via esclusiva il Tribunale di Verona. Tale scelta non limita i diritti degli interessati previsti dalle Clausole Tipo e dal GDPR.

Addendum Servizi Gestiti

Il presente Addendum si applica solo ai Clienti con un Contratto Palasil Custom. Integra il presente DPA, che si applica integralmente.

M.1 Trattamenti aggiuntivi

M.1.1 Per i Servizi Gestiti Terahold può, per conto del Cliente e nel perimetro del Modulo d'ordine:

a) operare negli Account Cliente, come account di email marketing, e-commerce, advertising e social media, tramite ruoli utente, accesso come partner o chiavi di integrazione, anche con ampie autorizzazioni in lettura e scrittura concesse per garantire la continuità dei Servizi Gestiti;

b) trattare i dati personali presenti in tali account, compresi i profili identificati di iscritti e clienti del Cliente, gli ordini e i relativi dati di contatto, nella misura necessaria ai Servizi Gestiti;

c) caricare elenchi di clienti sulle piattaforme pubblicitarie per creare pubblici personalizzati, solo su istruzione scritta del Cliente;

d) trattare immagini o video di persone reali forniti dal Cliente per la produzione di contenuti, nei limiti del consenso prestato da tali persone;

e) scambiare messaggi e file con il personale del Cliente nel Canale Operativo, su Slack.

M.1.2 L'ampiezza delle autorizzazioni tecniche non estende l'oggetto dei Servizi Gestiti. Terahold usa le autorizzazioni solo per i Servizi Gestiti del Modulo d'ordine.

M.1.3 Descrizione dei trattamenti aggiuntivi, per area dei Servizi Gestiti. Ciascuna area si applica solo se attivata nel Modulo d'ordine o se il Modulo d'ordine comprende un servizio che il Contratto Palasil Custom riferisce a tale area.

Area	Fonte e accesso	Dati personali	Interessati	Operazioni
A. Email marketing (flow e lead generation, campagne, consulenza e supporto su Slack)	Account di email marketing del Cliente (per esempio Klaviyo), con utenza e chiave privata con autorizzazioni complete; per SMS e WhatsApp, anche lo strumento messo a disposizione dal Cliente	Profili di iscritti e clienti (nome, indirizzo email, numero di telefono, indirizzo postale, paese), stato dei consensi, eventi e storico degli ordini, liste e segmenti, numeri di telefono per gli SMS e WhatsApp ove attivi	Iscritti, clienti e potenziali clienti del Cliente	Creazione di segmenti, flussi e campagne; programmazione e invio delle campagne dall'account del Cliente secondo le regole di approvazione del Contratto Palasil Custom; configurazione dei form di iscrizione su istruzione del Cliente; importazione di liste solo su istruzione scritta che ne indichi provenienza e base giuridica; gestione delle disiscrizioni; esportazioni per analisi. Segmenti o flussi basati sulle aperture individuali, e modifiche delle impostazioni di tracciamento, solo su istruzione scritta che confermi la base giuridica
B. Advertising	Account pubblicitari e pagine del Cliente (per esempio Meta), con accesso come partner; elenchi di clienti forniti o esportati su istruzione	Elenchi di clienti (indirizzo email, numero di telefono, nome, paese) caricati per pubblici personalizzati; statistiche aggregate delle campagne	Clienti inclusi nei pubblici; utenti che interagiscono con le inserzioni	Creazione di pubblici su istruzione scritta; gestione delle campagne; installazione di strumenti di misurazione solo su istruzione scritta
C. E-commerce	Negozio online del Cliente (per esempio Shopify), con utenza del personale o collaboratore e app della Piattaforma	Account dei clienti, indirizzi di spedizione e fatturazione, ordini, resi, consensi, recensioni; esclusi i dati degli strumenti di pagamento	Clienti del negozio; autori di recensioni	Gestione del catalogo e del negozio; operazioni su ordini e anagrafiche dei clienti solo su istruzione scritta per ciascuna operazione

Area	Fonte e accesso	Dati personali	Interessati	Operazioni
D. Contenuti generati con intelligenza artificiale	Materiali forniti dal Cliente	Immagini e video di persone reali; dati contenuti nei consensi e nelle liberatorie	Persone raffigurate	Produzione di contenuti nei limiti del consenso delle persone raffigurate, senza i sistemi di generazione di immagini con AI della Sezione 9.5; nessun trattamento finalizzato alla loro identificazione
E. Social media	Profili social del Cliente (per esempio Instagram), con accesso come partner o operatore; le password sono condivise solo se la piattaforma non offre altre forme di accesso	Dati dei follower e delle persone che commentano, visibili nel profilo; messaggi diretti visibili ma non gestiti	Follower e utenti che interagiscono con i profili	Pubblicazione dei post e scrittura dei testi dei post e della bio; nessuna moderazione dei commenti, nessuna gestione dei messaggi diretti e nessuna assistenza ai clienti finali
F. Consulenza	Dati mostrati o condivisi dal Cliente negli incontri e nel Canale Operativo	Dati necessari all'analisi richiesta	Interessati dei dati condivisi	Analisi e raccomandazioni; nessuna operazione negli Account Cliente diversa da quelle delle aree attive
Tutte le aree	Canale Operativo su Slack	Nome, ruolo e recapiti del personale del Cliente; contenuto di messaggi e file	Personale del Cliente e persone citate	Comunicazione e assistenza sui Servizi Gestiti

M.1.4 I dati personali presenti negli Account Cliente restano in tali account. I file di lavoro estratti da essi sono conservati come previsto dalla Sezione M.4.

M.2 Operazioni riservate

M.2.1 Terahold esegue le Operazioni Riservate, tra cui la cancellazione definitiva di dati dei clienti finali, l'importazione di contatti o la registrazione del loro consenso, l'inserimento di script, pixel o altri strumenti di tracciamento e la trasmissione di dati personali dei clienti finali a soggetti diversi da Terahold, dai suoi Sub-responsabili e dagli Account Cliente già collegati, solo su istruzione scritta di un Referente del Cliente che le identifichi, come previsto dal Contratto Palasil Custom. Anche la cancellazione definitiva di dati dei clienti finali per rispondere alle richieste degli interessati ai sensi della Sezione 12.1 richiede tale istruzione. La registrazione delle disiscrizioni e delle opposizioni non richiede istruzioni.

M.3 Personale e Personale Autorizzato

M.3.1 Quando il Contratto Palasil Custom comprende la Piattaforma, il personale di Terahold che lavora ai Servizi Gestiti fa parte del team del Brand Workspace con il ruolo "Admin di Palasil", esclusivamente con un indirizzo email dei domini palasil.com o terahold.com, riconoscibile

come personale di Terahold. È Personale Autorizzato ai sensi della Sezione 10.6 ed è vincolato alla riservatezza e a obblighi di sicurezza proporzionati al suo livello di accesso, tra cui la verifica in due passaggi, l'uso di un password manager e la cancellazione dei file di lavoro entro 7 giorni dal completamento dell'attività per la quale sono stati estratti e comunque entro 30 giorni dall'estrazione.

M.4 Sub-responsabili, conservazione e fine dei Servizi Gestiti

M.4.1 Si applicano i Sub-responsabili della Parte 2 dell'Appendice C. I file di lavoro estratti dagli Account Cliente sono cancellati come previsto dalla Sezione M.3.1. I canali dedicati al Cliente nello spazio di lavoro Slack di Terahold sono conservati per la durata dei Servizi Gestiti e cancellati entro 30 giorni dalla loro fine; prima di cancellarli, Terahold ne estrae copia delle istruzioni scritte e delle approvazioni scambiate nei canali, che conserva per il periodo indicato nella Sezione 4.4. I contenuti trattati con l'assistente AI dell'Appendice C sono conservati alle condizioni ivi indicate.

M.4.2 Entro 5 Giorni Lavorativi dalla fine dei Servizi Gestiti, Terahold: (a) toglie il proprio personale dal team del Brand Workspace, se presente, e, se le sue autorizzazioni lo consentono, dagli Account Cliente; (b) cessa di usare tutte le chiavi e gli accessi concessi; (c) comunica per iscritto al Cliente i ruoli, gli accessi come partner e le chiavi che solo il Cliente può revocare. Terahold resta responsabile di ogni uso di tali accessi da parte del proprio personale. Se il Cliente prosegue l'uso della Piattaforma senza Servizi Gestiti, il presente DPA continua ad applicarsi senza il presente Addendum.

M.5 Personale Autorizzato al di fuori dello Spazio Economico Europeo

M.5.1 Ai Servizi Gestiti si applica la Sezione 11.2.