I presenti Termini di servizio sono pubblicati su palasil.com/legal/terms in inglese e in italiano. In caso di contrasto prevale la versione inglese (Sezione 23.5).

1. Chi siamo e ambito

1.1 Palasil è un servizio per l'email marketing dei brand e-commerce, fornito da Terahold S.r.l., società con unico socio, con sede legale in Via Francia 21/C, 37135 Verona, partita IVA IT05234500238, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Verona 05234500238, REA VR-481086, capitale sociale euro 10.000 interamente versato, PEC terahold@legalmail.it ("Terahold"). Palasil è un marchio utilizzato da Terahold S.r.l. su licenza.

1.2 I presenti Termini di servizio (i "Termini") disciplinano l'uso del Servizio da parte dell'impresa che vi aderisce in self-service (il "Cliente"). Insieme al Data Processing Agreement (il "DPA"), alle Regole di utilizzo (Acceptable Use Policy, la "AUP") e a eventuali Order Form, nelle versioni accettate dal Cliente, costituiscono il contratto tra Terahold e il Cliente (il "Contratto"). Le altre pagine pubblicate su palasil.com/legal, come la Privacy Policy, la Support Policy, la pagina AI e trasparenza, la Security Overview, la pagina Esportazione dei dati e la pagina Rimozione dei contenuti, hanno funzione informativa e non fanno parte del Contratto, salvo l'elenco dei sub-responsabili pubblicato su palasil.com/legal/subprocessors, che è vincolante come previsto dalla Sezione 10.1 del DPA.

1.2-bis Il Cliente è la società o il professionista identificato, al momento dell'accettazione, nella pagina di accettazione del Servizio con: ragione sociale; sede legale e paese; partita IVA oppure, fuori dall'Unione europea, partita IVA o numero di iscrizione al registro delle imprese. Il Cliente conferma l'esattezza di tali dati e ne comunica ogni variazione a support@palasil.com entro 15 giorni dalla variazione.

1.3 In caso di contrasto tra i documenti che formano il Contratto si applica il seguente ordine: (a) le Clausole Tipo, come definite nel DPA, quando il DPA le applica; (b) il DPA, solo per le materie relative al trattamento dei dati personali per conto del Cliente; (c) un Order Form, solo per le previsioni che dichiarano espressamente di derogare ai presenti Termini; (d) i presenti Termini; (e) la AUP. Corrispettivi, rimborsi, limitazioni di responsabilità e cessazione non sono materie relative al trattamento dei dati personali e sono disciplinati dai presenti Termini, salvo che un Order Form disponga espressamente in modo diverso.

1.4 Se il Cliente ha sottoscritto con Terahold un Contratto Palasil Custom, il rapporto tra Terahold e il Cliente è regolato esclusivamente da tale contratto e i presenti Termini non si applicano al Cliente. Gli Utenti invitati in un Brand Workspace di un cliente con Contratto Palasil Custom usano il Servizio nel rispetto delle Sezioni 4, 5.2, 8.6-bis, 10.2 e 11.1 dei presenti Termini e della AUP, come previsto dalla Sezione 1.5.

1.5 Ogni Utente, quando entra in un Brand Workspace, si impegna a usare il Servizio nel rispetto dei presenti Termini e della AUP. Per un Utente di un Brand Workspace regolato da un Contratto Palasil Custom l'impegno riguarda solo le Sezioni elencate nella Sezione 1.4 e la AUP. L'impegno non rende l'Utente parte del Contratto o del Contratto Palasil Custom, che intercorrono tra Terahold e la società che li ha sottoscritti. Terahold può sospendere l'accesso dell'Utente che viola le Sezioni elencate nella Sezione 1.4 o la AUP, informandone via email gli Owner del Brand Workspace con l'indicazione dei motivi.

2. Uso esclusivamente professionale e conclusione del Contratto

2.1 Il Servizio è offerto esclusivamente a imprese e professionisti per finalità connesse alla loro attività imprenditoriale, commerciale o professionale. Non è offerto ai consumatori. Accettando i presenti Termini, il Cliente conferma di agire per tali finalità.

2.2 La persona che accetta i presenti Termini per conto del Cliente dichiara di avere il potere di vincolare il Cliente e indica il proprio nome e il proprio ruolo presso il Cliente. Terahold può chiedere la prova di tale potere prima di attivare il Brand Workspace.

2.3 Il Contratto si conclude online come segue:

a) Terahold invia alla persona indicata dal Cliente un invito via email da noreply@palasil.com, con un link monouso secondo la Sezione 4.1;

b) dopo aver creato l'account, la persona inserisce nella pagina di accettazione i dati del Cliente di cui alla Sezione 1.2-bis e il proprio ruolo, e spunta l'accettazione dei presenti Termini, del DPA e della AUP per conto del Cliente; ogni documento è collegato alla sua pagina su palasil.com/legal, con versione e data, e può essere salvato e stampato prima dell'accettazione;

c) il Servizio mostra poi, in una finestra separata, le clausole elencate nella Sezione 25.1, raggruppate per tema, e invia un codice monouso all'indirizzo email della persona; la persona approva le clausole inserendo il codice, come previsto dalla Sezione 25.2;

d) finché non inserisce il codice, la persona può chiudere la finestra, tornare ai dati inseriti e correggerli;

e) il Contratto è concluso quando il Servizio registra la firma con il codice;

f) subito dopo la firma Terahold invia alla persona che ha firmato e agli altri Owner del Brand Workspace una conferma via email che indica il piano, il prezzo e il suo trattamento IVA, il modo di pagamento, il rinnovo e il modo di disdire, la data e il firmatario e le clausole approvate, con i documenti accettati in allegato o con un link ad essi;

g) Terahold conserva la registrazione dell'accettazione e della firma e la versione di ciascun documento accettato, e ne fornisce copia su richiesta inviata a support@palasil.com.

2.4 Il Contratto può essere concluso in inglese o in italiano. Terahold non aderisce a codici di condotta relativi alla conclusione dei contratti. Le controversie sono decise dal giudice indicato nella Sezione 24. Le parti, nessuna delle quali è un consumatore, convengono che le informazioni e la conferma descritte nella Sezione 2.3 costituiscono le informazioni e la ricevuta dell'ordine di cui agli artt. 12, comma 1, e 13, comma 2, del Decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70.

2.5 L'approvazione della Sezione 25.2 è data una volta per ciascun Brand Workspace, dall'Owner che lo attiva in self-service oppure, per un Brand Workspace che passa da un Contratto Palasil Custom al self-service, dal suo Owner. Gli Owner e gli altri Utenti aggiunti dopo l'approvazione entrano secondo la Sezione 1.5 e non la ripetono.

3. Definizioni

3.1 Nei presenti Termini:

a) "Servizio": la piattaforma software Palasil, accessibile su app.palasil.com, e le relative funzionalità, compresi l'agente AI e il feed di ispirazione;

b) "Brand Workspace": l'area del Servizio dedicata a un singolo Brand del Cliente; ogni Brand ha un solo Brand Workspace, con il proprio Abbonamento;

c) "Utenti": le persone invitate in un Brand Workspace con uno dei ruoli descritti nella Sezione 4.3: Owner, Manager, Editor o Analyst;

d) "Owner": l'Utente con i poteri descritti nella Sezione 4.3, compresi la gestione degli altri Utenti e il pagamento dell'Abbonamento;

e) "Strumenti Collegati": gli account Klaviyo e Shopify del Cliente collegati al Servizio;

f) "Contenuti del Cliente": i dati, le informazioni e i materiali che il Cliente e i suoi Utenti forniscono al Servizio o che il Servizio ottiene dagli Strumenti Collegati, compresi conversazioni, Brand kit, immagini, calendario, copy e bozze;

g) "Output": i contenuti generati dal Servizio per il Cliente, compresi piani email, copy, selezioni di prodotti, HTML delle newsletter e analisi;

h) "Order Form": un documento sottoscritto da Terahold e dal Cliente che stabilisce, per uno o più Brand Workspace, condizioni specifiche dell'Abbonamento self-service, come il prezzo per oltre 500.000 Contatti; un Contratto Palasil Custom non è un Order Form;

i) "Servizi Gestiti": i servizi svolti dal personale di Terahold per un cliente in forza di un Contratto Palasil Custom;

j) "Periodo di Abbonamento": il periodo mensile o annuale per il quale un Abbonamento è pagato, che inizia nella data del primo pagamento o dell'ultimo rinnovo e termina il giorno precedente la successiva data di rinnovo indicata nel Servizio;

k) "Abbonamento": l'abbonamento al Servizio per un Brand Workspace; ogni Abbonamento ha il proprio Periodo di Abbonamento, prezzo e rinnovo;

l) "Brand": un marchio con cui il Cliente vende prodotti attraverso il proprio e-commerce, insieme all'eventuale rete di negozi di terzi e di negozi di proprietà del Cliente che vendono prodotti con lo stesso marchio; l'intero marchio è un solo Brand e ha un solo Brand Workspace;

m) "Contatti": il numero di profili attivi che Klaviyo conteggia per la fatturazione dell'account Klaviyo del Cliente, come restituito da Klaviyo al Servizio;

n) "Giorno Lavorativo": un giorno dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi nazionali in Italia e il 21 maggio (festa del patrono di Verona);

o) "Contratto Palasil Custom": un contratto sottoscritto da Terahold e da un cliente per i Servizi Gestiti, che comprende l'uso del Servizio;

p) "Livello Standard" e "Livello Pro": i due livelli di funzionamento dell'agente AI descritti nella Sezione 5.5;

q) "Crediti": le unità che misurano l'uso del Livello Pro, ai sensi della Sezione 12.7;

r) "Pacchetto di Crediti": un numero di Crediti acquistato ai sensi della Sezione 12.7-bis;

s) "Lingue dei Contenuti": le lingue nelle quali il Servizio prepara le uscite, il copy, le newsletter e le campagne di un Brand Workspace, attive nel Brand kit; non comprendono la lingua del Servizio e delle email agli Utenti, regolata dalla Sezione 23.7;

t) "Lingua Aggiuntiva": ciascuna Lingua dei Contenuti attiva oltre il numero di Lingue dei Contenuti compreso nell'Abbonamento, ai sensi della Sezione 12.7-ter;

u) "Personale di Terahold": i dipendenti, gli amministratori e i collaboratori di Terahold, compresi gli Utenti con un indirizzo email dei domini palasil.com o terahold.com.

3.2 I termini con l'iniziale maiuscola usati nei presenti Termini e definiti nel DPA, come Dati Personali del Cliente, Personale Autorizzato, Fornitori di Inferenza, Clausole Tipo e Periodo di Recupero, hanno il significato indicato nel DPA.

4. Account e accesso

4.1 L'accesso al Servizio avviene solo su invito. Terahold o un Utente autorizzato invia l'invito via email da noreply@palasil.com; l'invito è un link monouso, legato all'indirizzo email della persona invitata e valido 7 giorni. Ogni Utente imposta una password, che può essere cambiata solo inserendo la password attuale o tramite il link di recupero inviato via email. La verifica in due passaggi è disponibile per ogni Utente; il Servizio la ricorda agli Utenti che non l'hanno attivata, e il Cliente decide se i propri Utenti la attivano. Il personale di Terahold usa sempre la verifica in due passaggi. Le azioni delicate, come cambiare le chiavi degli Strumenti Collegati, togliere componenti del team o concedere l'accesso di supporto, richiedono all'Utente di confermare di nuovo la propria identità con il secondo fattore oppure, se la verifica in due passaggi non è attiva, con la password; la conferma vale 10 minuti. Se un Utente perde l'accesso al secondo fattore, Terahold può togliere la verifica in due passaggi per quell'Utente su richiesta e ne registra il motivo; l'Utente ne riceve notifica nel Servizio.

4.2 L'Owner gestisce gli Utenti del Brand Workspace diversi dagli Owner e i loro ruoli. Gli Owner sono aggiunti, cambiati o rimossi da Terahold su richiesta scritta del Cliente inviata a support@palasil.com da un Owner o dal legale rappresentante del Cliente; l'ultimo Owner di un Brand Workspace non può essere rimosso. Per un Brand Workspace regolato da un Contratto Palasil Custom, gli Owner sono nominati o rimossi da Terahold solo su richiesta scritta del legale rappresentante del cliente, come previsto da tale contratto. Il Cliente risponde delle attività dei propri Utenti, della riservatezza delle credenziali e della rimozione degli Utenti che non hanno più bisogno di accesso. Il Cliente comunica a Terahold, a security@palasil.com, ogni sospetto uso non autorizzato di un account entro 24 ore da quando ne viene a conoscenza.

4.3 I ruoli degli Utenti sono i seguenti:

a) Owner: tutte le funzioni del Brand Workspace, compresi il pagamento dell'Abbonamento, la gestione degli Utenti diversi dagli Owner, il collegamento degli Strumenti Collegati e la concessione dell'accesso di supporto di cui alla Sezione 9;

b) Manager: le stesse funzioni dell'Owner, salvo il pagamento dell'Abbonamento e la gestione degli Owner;

c) Editor: la chat con l'agente AI, la creazione e la modifica dei contenuti, l'approvazione delle proposte, il salvataggio delle bozze in Klaviyo, la creazione di segmenti in Klaviyo ai sensi della Sezione 6.2 f), la programmazione e l'invio delle campagne ai sensi della Sezione 6.2 e), il collegamento degli Strumenti Collegati, la concessione dell'accesso di supporto e l'acquisto di Pacchetti di Crediti e di Lingue Aggiuntive ai sensi delle Sezioni 12.7-bis e 12.7-ter; l'Editor non gestisce il team;

d) Analyst: lettura di analisi e contenuti e uso della chat con l'agente AI, senza modificare i contenuti, senza creare segmenti in Klaviyo, senza programmare o inviare campagne e senza acquistare Pacchetti di Crediti o Lingue Aggiuntive.

5. Il Servizio e la licenza

5.1 Terahold concede al Cliente, per il Periodo di Abbonamento, un diritto non esclusivo, non trasferibile e non sub-licenziabile di usare il Servizio per le finalità professionali interne dei Brand del Cliente, nei limiti degli Abbonamenti pagati.

5.2 Il Cliente non può, né può consentire ad altri di: copiare o modificare il Servizio o crearne opere derivate; decompilarlo o sottoporlo a ingegneria inversa, salvo nei limiti consentiti da norme inderogabili; rivenderlo, noleggiarlo o metterlo a disposizione di terzi, salvo quanto consentito dalla Sezione 8 della AUP; usarlo per realizzare un prodotto concorrente; eludere limiti tecnici o misure di sicurezza; usarlo in violazione della AUP.

5.3 Terahold può migliorare, modificare o sostituire funzionalità del Servizio. Durante un Periodo di Abbonamento pagato Terahold non elimina alcuna delle seguenti funzionalità (le "Funzionalità Principali"): l'agente AI per pianificare e scrivere le email; il collegamento a Klaviyo e Shopify; il salvataggio delle bozze in Klaviyo; la programmazione e l'invio delle campagne dal Servizio ai sensi della Sezione 6.2 e); le analisi del Brand Workspace; il calendario. La sostituzione di una Funzionalità Principale con una funzionalità che svolge la stessa funzione non è un'eliminazione. Terahold comunica l'eliminazione di una Funzionalità Principale via email agli Owner con almeno 30 giorni di preavviso, e il Cliente può, entro 30 giorni dalla comunicazione, recedere dagli Abbonamenti interessati con comunicazione ai sensi della Sezione 23.3, con il rimborso pro quota dei corrispettivi pagati in anticipo per il periodo successivo al recesso.

5.4 Le funzionalità indicate nel Servizio come beta o in anteprima sono fornite così come sono, possono cambiare o essere ritirate in ogni momento e sono escluse dalle Funzionalità Principali e da ogni impegno di disponibilità.

5.5 L'agente AI funziona su due livelli, che svolgono le stesse funzioni: il Livello Standard, che usa un modello linguistico standard, e il Livello Pro, che usa un modello linguistico più avanzato. I modelli usati da ciascun livello sono scelti da Terahold. Ogni Utente sceglie nel Servizio il livello con cui lavora in ciascun Brand Workspace e può cambiarlo in ogni momento. Il Livello

Standard non consuma Crediti. Il Livello Pro consuma Crediti ai sensi della Sezione 12.7 ed è disponibile finché il Brand Workspace ha Crediti; quando i Crediti sono esauriti, l'agente AI continua a funzionare con il Livello Standard, lo indica nella conversazione in cui avviene il passaggio e torna al Livello Pro quando il Brand Workspace riceve nuovi Crediti. Terahold può svolgere con il modello del Livello Standard, senza consumo di Crediti, le operazioni brevi, cioè quelle che non comportano analisi, piani o la scrittura di nuovi testi: tra queste, l'esecuzione di un comando dato con un pulsante o con un suggerimento del Servizio, come aprire un'uscita, cambiare un'immagine o applicare una proposta già fatta, la traduzione di testi già esistenti e la preparazione di etichette e di brevi riassunti.

5.6 Per proteggere la sicurezza e la disponibilità del Servizio, Terahold può limitare il numero e la lunghezza delle richieste all'agente AI, anche per ciascun Utente e ciascun Brand Workspace, e può adeguare tali limiti tecnici. Tali limiti non riducono i Crediti compresi nell'Abbonamento né quelli acquistati.

6. Strumenti Collegati

6.1 Il Cliente collega i propri Strumenti Collegati al Servizio fornendo le chiavi o le autorizzazioni necessarie. La chiave dell'account Klaviyo deve consentire le operazioni di scrittura descritte nella Sezione 6.2. Gli Strumenti Collegati sono forniti al Cliente dai rispettivi fornitori in forza di accordi separati; tali fornitori non sono subfornitori di Terahold.

6.2 Il Servizio legge dati dagli Strumenti Collegati e scrive solo nell'account Klaviyo del Cliente, solo per conto del Cliente e come descritto nel DPA. Le operazioni di scrittura sono le seguenti:

a) creare bozze di campagne e i relativi template, quando un Utente oppure, durante un accesso di supporto ai sensi della Sezione 9.1 b), il Personale Autorizzato di Terahold salvano una bozza;

b) inviare email di prova, quando un Utente le chiede, solo agli indirizzi inseriti dall'Utente, fino a 5 indirizzi per ogni prova;

c) creare, quando Klaviyo viene collegato, sei segmenti il cui nome inizia con "Palasil ·", basati su consenso email, clic, acquisti, visite al sito, rimbalzi e segnalazioni di spam, e non sulle aperture; ogni segmento è creato una sola volta, anche se il Cliente ha già segmenti con gli stessi nomi;

d) eliminare contenuti o togliere una bozza, solo dopo la conferma di un Utente;

e) programmare una campagna salvata come bozza per la data e l'ora indicate nel Servizio oppure, dopo un'ulteriore conferma di chi lo chiede, farla inviare 3 minuti dopo tale conferma, solo su azione di un Owner, di un Manager o di un Editor oppure, durante un accesso di supporto ai sensi della Sezione 9.1 b), del Personale Autorizzato di Terahold;

f) creare nell'account Klaviyo del Cliente un segmento proposto dall'agente AI nella chat, su richiesta di un Utente o nell'ambito di una strategia proposta dall'agente AI: l'agente AI indica nella chat il nome del segmento, che inizia con "Palasil ·", e le regole che stabiliscono chi ne fa parte, basate su acquisti, carrelli e checkout, prodotti visti, visite al sito, email ricevute e cliccate, consenso email e paese, e non sulle aperture; il Servizio crea

il segmento, esattamente come proposto, solo dopo la conferma nella chat di un Owner, di un Manager o di un Editor oppure, durante un accesso di supporto ai sensi della Sezione 9.1 b), del Personale Autorizzato di Terahold.

Le campagne programmate o inviate dal Servizio partono dall'account Klaviyo del Cliente e sono inviate da Klaviyo. Il Servizio non programma né invia campagne senza un'azione prevista dalla lettera e), e l'agente AI non le programma né le invia. Il Servizio non modifica né elimina i segmenti presenti nell'account Klaviyo del Cliente, compresi quelli che ha creato ai sensi delle lettere c) e f), e la creazione di un segmento non invia email. Il Servizio non iscrive nessuno alle liste del Cliente e non scrive nel negozio Shopify del Cliente. Le chiavi di integrazione sono conservate in forma cifrata e possono essere revocate dal Cliente in ogni momento; la revoca impedisce le funzioni che usano lo Strumento Collegato interessato.

6.3 Salvi i casi di dolo o colpa grave, Terahold non risponde della disponibilità, delle modifiche, dei limiti, dei costi o della condotta degli Strumenti Collegati, né della sospensione degli account del Cliente da parte dei rispettivi fornitori, salvo che il danno derivi da dati o comandi che il Servizio ha inviato allo Strumento Collegato in violazione del Contratto.

7. Responsabilità del Cliente su contenuti e invii

7.1 Il Cliente è il mittente delle proprie campagne email, che partono dal proprio account Klaviyo, sia quando il Cliente le programma e le invia dal Servizio ai sensi della Sezione 6.2 e), sia quando lo fa direttamente da Klaviyo. Il Cliente è l'unico responsabile:

a) del contenuto delle proprie campagne, compreso l'Output che sceglie di usare;

b) della liceità delle proprie liste;

c) della raccolta e della registrazione dei consensi dei destinatari, quando richiesti;

d) dell'informazione ai destinatari sugli strumenti di tracciamento presenti nelle proprie email, tra cui i pixel di tracciamento, della raccolta del loro consenso quando richiesto e della possibilità per loro di rifiutare tale tracciamento, anche separatamente dalla disiscrizione;

e) del rispetto delle richieste di disiscrizione;

f) della propria identificazione come mittente;

g) del rispetto delle norme sulle comunicazioni commerciali elettroniche, sulla tutela dei consumatori, sulla pubblicità e sull'indicazione dei prezzi applicabili nei paesi dei destinatari;

h) della scelta del pubblico, della data e dell'ora delle campagne che i suoi Utenti programmano o inviano, e di quelle che il Personale Autorizzato di Terahold programma o invia durante un accesso di supporto secondo le indicazioni date nella richiesta di supporto.

7.2 Il Cliente è responsabile dei Contenuti del Cliente e garantisce di avere i diritti necessari per fornirli al Servizio, compresi i diritti sulle immagini caricate nella libreria.

7.3 Terahold non iscrive nessuno alle liste del Cliente e non contrassegna nessuno come consenziente al marketing. Le email di prova sono inviate solo agli indirizzi inseriti da un Utente e solo su richiesta di un Utente.

8. Funzionalità di intelligenza artificiale

8.1 Il Servizio usa un agente AI che analizza dati, propone piani email, scrive copy, seleziona prodotti e immagini dal catalogo e dalla libreria del Cliente e prepara bozze. L'agente AI non genera immagini. Seleziona le immagini in base al nome del file e ai prodotti a cui si riferiscono; le immagini non sono inviate ai modelli linguistici.

8.2 Le proposte dell'agente AI hanno effetto solo quando un Utente le approva, e ogni approvazione è registrata con l'Utente e l'orario. L'agente AI non può approvare le proprie proposte. Il Servizio crea o modifica contenuti nell'account Klaviyo del Cliente solo come previsto dalla Sezione 6.2. L'agente AI propone i segmenti della Sezione 6.2 f) e non modifica né elimina segmenti. L'agente AI chiede conferma all'Utente prima di eliminare contenuti o togliere una bozza da Klaviyo, inserisce nelle email solo link al sito del Cliente salvo che un Utente scriva un indirizzo diverso, e non modifica il contenuto di un'email per inviarne una prova. L'agente AI non programma né invia campagne: sono programmate o inviate ai sensi della Sezione 6.2 e), oppure dal Cliente dal proprio account Klaviyo.

8.3 L'Output è generato automaticamente e può essere inesatto, incompleto, inadeguato o simile a contenuti generati per altri. Il Cliente verifica l'Output prima di usarlo, in particolare le dichiarazioni su prodotti, prezzi, sconti, disponibilità, origine, salute e caratteristiche ambientali. Salvi i casi di dolo o colpa grave, Terahold non garantisce l'esattezza dell'Output né che il suo uso produca alcun risultato.

8.4 [Soppresso]

8.5 Terahold non usa i Contenuti del Cliente per addestrare modelli di intelligenza artificiale. Le richieste ai modelli linguistici sono effettuate con conservazione zero, chiesta in ogni richiesta, e con l'esclusione dell'addestramento, come descritto nel DPA e nella pagina AI e trasparenza (palasil.com/legal/ai).

8.6 Terahold inserisce un'indicazione leggibile da macchina nell'HTML delle bozze generate dall'agente AI. Il Cliente, quale soggetto che decide di pubblicare e inviare i contenuti, è responsabile delle informazioni ai destinatari sui contenuti generati con AI richieste dalla legge applicabile alle proprie comunicazioni. Il Cliente è responsabile delle misure per sostenere l'alfabetizzazione in materia di AI dei propri Utenti che l'art. 4 del Regolamento (UE) 2024/1689 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 (l'"AI Act") richiede a suo carico; nessuna parte garantisce un livello specifico di alfabetizzazione in materia di AI di alcuna persona.

8.6-bis Il Cliente non rimuove, altera o rende illeggibile l'indicazione di cui alla Sezione 8.6, né consente ad altri di farlo, salvo quando strettamente necessario per il trattamento tecnico del contenuto, e non usa strumenti progettati per rimuoverla.

8.7 L'agente AI non adotta decisioni che producono effetti giuridici riguardanti persone fisiche o che incidono in modo analogo significativamente su di esse.

8.8 Ciascuna parte adempie gli obblighi che l'AI Act pone a suo carico: Terahold quale fornitore del sistema di AI del Servizio, compresa la marcatura di cui alla Sezione 8.6; il Cliente quale deployer, per i contenuti che decide di pubblicare o inviare. Ciascuna parte risponde verso l'altra del danno causato dalla propria violazione di tali obblighi, nei limiti della Sezione 18.

8.9 L'agente AI ha istruzioni di: chiedere al Cliente il prezzo più basso dei 30 giorni precedenti quando un'email mostra il prezzo ridotto di un prodotto; scrivere asserzioni ambientali, effetti sulla salute, origine e confronti con altri marchi solo sulla base di fatti o formulazioni forniti dal Cliente; rifiutare di scrivere contenuti vietati dalla AUP, proponendo un'alternativa. Tali istruzioni aiutano il Cliente ma non sostituiscono la verifica di cui alla Sezione 8.3.

9. Accesso di Terahold al Brand Workspace

9.1 Il personale di Terahold non accede ai contenuti del Brand Workspace né agli Strumenti Collegati, salvo:

a) per preparare l'esportazione dei dati chiesta dal Cliente ai sensi della Sezione 14, con accesso in sola lettura;

b) per gestire una richiesta di supporto, quando un Owner, un Manager o un Editor del Brand Workspace concede l'accesso di supporto in Impostazioni, Accessi Palasil, per 3 o 7 giorni, revocabile in ogni momento; mentre l'accesso di supporto è attivo, il Personale Autorizzato di Terahold può entrare nel Brand Workspace, dopo aver indicato il motivo dell'ingresso, 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, la concessione dell'accesso di supporto e gli acquisti delle Sezioni 12.7-bis e 12.7-ter;

c) per l'accesso tecnico all'infrastruttura da parte del Personale Autorizzato, esclusivamente per manutenzione, sicurezza, gestione degli incidenti e risoluzione di guasti;

d) quando lo impone la legge o un ordine di un'autorità competente.

Il trattamento automatizzato svolto dal Servizio ai sensi delle Sezioni 6.2 e 8 non è un accesso del personale di Terahold. Il personale di Terahold non concede mai l'accesso di supporto, anche quando è membro del team del Brand Workspace.

9.2 Ogni ingresso del personale di Terahold ai sensi della Sezione 9.1 b) è registrato nel registro "Accessi Palasil" del Brand Workspace con la persona, la data e l'ora e il motivo. Il registro riporta anche la concessione e la fine dell'accesso di supporto e le modifiche fatte dal personale di Terahold durante l'accesso, come descritto nella Sezione 6.2 del DPA. Registra inoltre le bozze salvate in Klaviyo, i segmenti creati in Klaviyo e le programmazioni e gli invii di campagne fatti dal personale di Terahold durante l'accesso, con la persona, la data e l'ora. Non registra le singole letture. Owner, Manager ed Editor possono leggere il registro nel Servizio e ricevono una notifica nel Servizio al primo ingresso del personale di Terahold durante un accesso. Ogni riga del registro è conservata per 12 mesi dalla sua data, anche dopo la cancellazione del Brand Workspace, quando solo Terahold può leggerla.

9.3 Fuori dai Brand Workspace, gli amministratori della piattaforma e gli sviluppatori di Terahold vedono solo informazioni di servizio, come stato, piano, prezzo, pagamenti ed errori di sincronizzazione di ciascun Brand Workspace e l'elenco dei suoi Utenti con nome, indirizzo email, ruolo, stato della verifica in due passaggi e ultimo accesso, e non vedono i contenuti dei Brand Workspace.

9.4 Ogni volta che un Brand Workspace passa dal self-service a un Contratto Palasil Custom o viceversa, e ogni volta che personale di Terahold entra o esce dal suo team come Admin di Palasil in forza di un Contratto Palasil Custom, una riga è registrata nel registro di cui alla Sezione 9.2 e gli Owner ricevono una notifica nel Servizio.

10. Feed di ispirazione

10.1 Il Servizio comprende un feed di newsletter che altri brand inviano ai propri iscritti, ricevute iscrivendosi a newsletter aperte a chiunque, mostrate come immagini, senza link attivi né pixel di tracciamento, con il nome del brand mittente, l'indirizzo del mittente e la data di invio indicata dal mittente. Ogni newsletter è tolta dal feed 12 mesi dopo la sua ricezione.

10.2 Il Cliente può consultare il feed solo come riferimento interno per trarne ispirazione generale, come idee, temi, strutture e stili non tutelati in quanto tali. Il Cliente non può riprodurre, adattare, distribuire o pubblicare, in tutto o in parte, testi, immagini, impaginazioni grafiche, marchi o altri elementi del feed tutelati da diritti di terzi, né mettere il feed o i suoi contenuti a disposizione di terzi, compresi i propri clienti. Il Cliente non può inoltre imitare in modo sistematico le iniziative commerciali di uno stesso brand presente nel feed, né realizzare comunicazioni idonee a creare confusione con le comunicazioni, i prodotti o l'attività di tale brand. La manleva del Cliente per ogni uso del feed in violazione della presente Sezione è regolata dalla Sezione 17.1.

10.3 I titolari dei diritti e le persone raffigurate possono chiedere la rimozione delle newsletter come descritto nella pagina Rimozione dei contenuti (palasil.com/legal/content-removal). Terahold può rimuovere qualsiasi contenuto dal feed in ogni momento e non ne garantisce la disponibilità né la completezza.

10.4 L'agente AI analizza le newsletter del feed con parole proprie, ne cita al massimo poche parole e rifiuta di copiarne testi o immagini.

11. Proprietà intellettuale

11.1 Il Servizio, il relativo software, la struttura, i prompt, le configurazioni degli agenti e la documentazione, e tutti i relativi diritti di proprietà intellettuale, appartengono a Terahold o ai suoi licenzianti. Palasil è un marchio utilizzato da Terahold S.r.l. su licenza. Nulla nel Contratto trasferisce tali diritti al Cliente.

11.2 Il Cliente conserva tutti i diritti sui Contenuti del Cliente e concede a Terahold una licenza non esclusiva di usarli per la durata del Contratto al solo fine di erogare il Servizio e di eseguire le Sezioni 14 e 13.5.

11.3 Nei rapporti tra le parti, l'Output appartiene al Cliente dal momento della sua generazione, nella misura in cui su di esso esistano diritti secondo la legge applicabile. Terahold non rivendica diritti sull'Output. Il Cliente prende atto che i contenuti generati con AI possono non essere tutelati da diritti di proprietà intellettuale e possono essere simili a contenuti generati per altri.

11.4 Terahold può usare, per il miglioramento e la sicurezza del Servizio, informazioni sul funzionamento del Servizio, come volumi d'uso, errori e tempi di risposta, che non contengono dati personali trattati per conto del Cliente e non identificano il Cliente, i suoi Brand o alcuna persona fisica. Terahold può usare i suggerimenti e i riscontri sul Servizio senza limitazioni, ma ciò non le consente di divulgare le informazioni riservate del Cliente in essi contenute.

12. Corrispettivi e pagamenti

12.1 Il prezzo di ciascun Abbonamento dipende dal numero di Contatti del Brand, secondo la tabella che segue. Tutti i prezzi sono in euro e IVA esclusa; l'IVA si applica secondo legge, e la conferma di cui alla Sezione 2.3 f) e la fattura ne indicano il trattamento. Il prezzo annuale è pari a dieci prezzi mensili.

Contatti	Prezzo mensile	Prezzo annuale
fino a 10.000	euro 390	euro 3.900
da 10.001 a 25.000	euro 690	euro 6.900
da 25.001 a 50.000	euro 990	euro 9.900
da 50.001 a 100.000	euro 1.490	euro 14.900
da 100.001 a 250.000	euro 2.190	euro 21.900
da 250.001 a 500.000	euro 2.990	euro 29.900
oltre 500.000	indicato in un Order Form	indicato in un Order Form

Il prezzo minimo è quello della prima fascia, euro 390 (trecentonovanta) al mese. Il prezzo del primo Periodo di Abbonamento è indicato nel Servizio prima del pagamento oppure, per il pagamento con bonifico, nella fattura.

Ogni Abbonamento comprende inoltre, senza corrispettivo aggiuntivo: (a) 100 (cento) Crediti per ciascun mese di calendario, ai sensi della Sezione 12.7; (b) 2 (due) Lingue dei Contenuti, ai sensi della Sezione 12.7-ter. Il prezzo di ciascuna Lingua Aggiuntiva è di euro 150 (centocinquanta) al mese, IVA esclusa. I prezzi dei Pacchetti di Crediti sono indicati nel Servizio prima di ogni acquisto, ai sensi della Sezione 12.7-bis.

12.1-bis Il prezzo segue il numero di Contatti a ogni rinnovo, senza alcuna accettazione del Cliente, come segue:

a) il Cliente autorizza Terahold a leggere il numero di Contatti dal proprio account Klaviyo; Terahold usa solo il numero totale;

b) Terahold misura il numero di Contatti dal 7° giorno precedente la data di rinnovo per gli Abbonamenti mensili, e dal 30° giorno precedente la data di rinnovo per gli Abbonamenti annuali, fino al giorno precedente la data di rinnovo;

c) se la fascia misurata è diversa da quella in corso, il prezzo della fascia misurata si applica dalla data di rinnovo, in aumento o in diminuzione, anche di più fasce, senza alcun tetto;

d) il giorno in cui il cambio è registrato ogni Owner riceve un avviso nel Servizio e un'email che indicano il prezzo nuovo, il prezzo in corso, la data da cui si applica il prezzo nuovo e il modo di disdire prima di tale data;

e) se il numero di Contatti non può essere letto, per esempio perché Klaviyo è scollegato, resta la fascia in corso;

f) se il numero misurato supera 500.000, la fascia non cambia automaticamente: Terahold propone il prezzo per iscritto, il prezzo in corso continua ad applicarsi fino alla sottoscrizione di un Order Form e resta applicabile la Sezione 13.2;

g) per un Abbonamento annuale pagato con bonifico, se il pagamento del rinnovo è ricevuto prima del primo giorno di misura di cui alla lettera b), il prezzo di quel periodo annuale è l'importo pagato e la misura successiva avviene prima del rinnovo seguente.

12.1-ter All'attivazione di un Brand Workspace, Terahold può concedere uno sconto in percentuale sui prezzi della tabella della Sezione 12.1. Lo sconto è indicato nel Servizio prima del pagamento e si applica al prezzo di ciascuna fascia, anche dopo un cambio di fascia ai sensi della Sezione 12.1-bis, per tutta la durata dell'Abbonamento. Il prezzo scontato è arrotondato all'euro più vicino. Lo sconto non si applica ai Pacchetti di Crediti né alle Lingue Aggiuntive.

12.2 Ogni Abbonamento è pagato in anticipo per ciascun Periodo di Abbonamento, solo dall'Owner, come segue:

a) Abbonamenti mensili, con carta tramite Stripe;

b) Abbonamenti annuali, con carta tramite Stripe oppure con bonifico su fattura di Terahold; con il pagamento con bonifico l'accesso al Brand Workspace si attiva quando Terahold registra il pagamento, e il pagamento di ogni rinnovo è dovuto entro la data di rinnovo.

I Pacchetti di Crediti e le Lingue Aggiuntive sono pagati secondo le Sezioni 12.7-bis e 12.7-ter. Terahold emette una fattura per ogni pagamento secondo la legge. Stripe non emette fatture né ricevute per il Servizio. Nessun corrispettivo è dovuto prima dell'inizio del primo Periodo di Abbonamento.

12.3 Non è prevista una prova gratuita, salvo offerte comunicate per iscritto da Terahold al Cliente.

12.4 Terahold può modificare la tabella dei prezzi della Sezione 12.1, i Crediti e le Lingue dei Contenuti compresi nell'Abbonamento e il prezzo della Lingua Aggiuntiva con una comunicazione inviata via email agli Owner e mostrata nel Servizio almeno 30 giorni prima che la modifica abbia effetto. La modifica si applica a ogni Abbonamento dal suo primo rinnovo successivo a tale periodo. Se non accetta la modifica, il Cliente può disdire gli Abbonamenti interessati ai sensi della Sezione 13.1 prima di tale rinnovo. La Sezione 12.1-bis non costituisce una modifica ai sensi della presente Sezione.

12.5 Sugli importi non pagati alla scadenza decorrono gli interessi di mora di cui al Decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, dal giorno successivo alla scadenza senza necessità di costituzione in mora, e il Cliente deve i costi di recupero previsti da tale decreto. Inoltre:

a) se un pagamento con carta non va a buon fine, Stripe ripete il tentativo per il periodo impostato nell'account Stripe di Terahold e l'Owner riceve una notifica nel Servizio ogni giorno; se al termine dei tentativi il pagamento non è riuscito, l'accesso al Brand Workspace è chiuso fino a un nuovo pagamento effettuato dal Servizio;

b) se un pagamento con bonifico non è ricevuto entro 30 giorni dalla scadenza, l'accesso al Brand Workspace è sospeso per tutti gli Utenti fino a quando Terahold registra il pagamento; l'Owner riceve una notifica nel Servizio ogni giorno dal giorno successivo alla scadenza e 7 giorni prima della sospensione; i dati del Brand Workspace sono conservati durante la sospensione.

12.6 I corrispettivi non sono rimborsabili, salvo nei seguenti casi, nei quali Terahold rimborsa pro quota i corrispettivi pagati in anticipo per il periodo successivo alla cessazione, entro 30 giorni dalla cessazione: (a) eliminazione di una Funzionalità Principale (Sezione 5.3); (b) recesso dopo una modifica dei presenti Termini che il Cliente non accetta (Sezione 22.2), o dopo una modifica del DPA che il Cliente non accetta (Sezione 19.2 del DPA); (c) recesso dopo un'opposizione a un sub-responsabile o a una modifica dei criteri per i Fornitori di Inferenza (Sezioni 10.3 e 10.4 del DPA); (d) recesso di Terahold ai sensi della Sezione 13.2; (e) risoluzione da parte del Cliente per inadempimento di Terahold ai sensi della Sezione 13.3; (f) recesso per forza maggiore ai sensi della Sezione 23.2; (g) recesso del Cliente ai sensi della Sezione 4.5 del DPA. Nei casi da (a) a (g) Terahold rimborsa inoltre, entro lo stesso termine: i Crediti dei Pacchetti di Crediti del Brand Workspace interessato non usati e non scaduti alla cessazione, in proporzione al prezzo pagato per ciascun Pacchetto di Crediti; la parte del corrispettivo delle Lingue Aggiuntive pagata per il periodo successivo alla cessazione.

12.7 Ai Crediti si applica quanto segue:

a) il Brand Workspace riceve i Crediti compresi nell'Abbonamento il primo giorno di ogni mese di calendario, secondo l'ora italiana, e, nel mese in cui l'Abbonamento inizia, all'inizio dell'Abbonamento, per il loro numero intero; i Crediti compresi non usati entro l'ultimo giorno del mese di calendario si azzerano e non si sommano a quelli del mese successivo;

b) consuma Crediti ogni operazione dell'agente AI svolta con il Livello Pro e avviata da un Utente, come una risposta nella chat, comprese le analisi avviate dai pulsanti del Servizio, la scrittura e la riscrittura del copy, le proposte di copy e il piano del mese;

c) ogni operazione consuma da mezzo Credito a due Crediti, in multipli di mezzo Credito, in proporzione alla quantità di elaborazione richiesta al modello linguistico per quell'operazione;

d) non consumano Crediti le operazioni svolte con il Livello Standard, la creazione e l'aggiornamento del Brand kit e la composizione delle Review;

e) le operazioni consumano prima i Crediti compresi del mese in corso e poi i Crediti dei Pacchetti di Crediti non scaduti, a partire dal Pacchetto di Crediti acquistato per primo;

f) se un'operazione richiede più Crediti di quelli disponibili, il saldo scende a zero e la differenza non è addebitata al Cliente;

g) il saldo dei Crediti del Brand Workspace è indicato nel Servizio a tutti gli Utenti;

h) i Crediti valgono solo per il Brand Workspace per il quale sono compresi o acquistati, non sono trasferibili ad altri Brand Workspace né convertibili in denaro e cessano con l'Abbonamento, salvo il rimborso della Sezione 12.6;

i) le operazioni avviate dal Personale di Terahold durante un accesso di supporto ai sensi della Sezione 9.1 b) non consumano Crediti;

j) le altre operazioni avviate dal Personale di Terahold consumano solo i Crediti compresi nell'Abbonamento; consumano i Crediti dei Pacchetti di Crediti solo se un Owner o un Manager lo ha consentito nel Servizio, con una scelta che può revocare in ogni momento; quando tali Crediti sono esauriti, il Personale di Terahold lavora con il Livello Standard;

k) il Servizio indica a tutti gli Utenti i Crediti consumati nel mese in corso dal Personale di Terahold.

12.7-bis Ai Pacchetti di Crediti si applica quanto segue:

a) un Owner, un Manager o un Editor del Brand Workspace può acquistare Pacchetti di Crediti nel Servizio; il Cliente autorizza tali Utenti ad acquistarli in nome e per conto del Cliente, con la carta inserita nella pagina di pagamento di Stripe oppure con la carta già registrata per il Cliente presso Stripe; l'Analyst e il Personale di Terahold non acquistano Pacchetti di Crediti;

b) il Servizio indica, prima di ogni acquisto, il numero di Crediti e il prezzo di ciascun Pacchetto di Crediti, IVA esclusa; l'acquisto si conclude con la conferma del pagamento e il Servizio accredita i Crediti dopo il pagamento;

c) ogni Pacchetto di Crediti scade 12 (dodici) mesi dopo la data del suo acquisto; i Crediti non usati entro tale data si estinguono;

d) i Pacchetti di Crediti non sono rimborsabili, salvo nei casi della Sezione 12.6;

e) l'Utente che acquista un Pacchetto di Crediti con la carta può attivare la ricarica automatica: finché è attiva, ogni volta che il saldo dei Crediti del Brand Workspace scende sotto 10 (dieci) Crediti, Terahold addebita sulla carta registrata il prezzo in vigore dello stesso Pacchetto di Crediti e accredita i Crediti; il Cliente autorizza tali addebiti; ogni Owner, Manager o Editor può disattivare la ricarica automatica nel Servizio in ogni momento, con effetto per gli addebiti successivi; Terahold può sospendere la ricarica automatica se un addebito non va a buon fine.

12.7-ter Alle Lingue dei Contenuti si applica quanto segue:

a) all'attivazione del Brand Workspace le Lingue dei Contenuti comprese nell'Abbonamento sono l'italiano e l'inglese; quando il Servizio crea o aggiorna il Brand kit con i dati dell'account Shopify del Cliente, se il negozio pubblica almeno una lingua disponibile nel Servizio, le sostituisce, senza alcun corrispettivo, con le lingue pubblicate nel negozio e disponibili nel Servizio, a partire dalla lingua principale del negozio, fino al numero di Lingue dei Contenuti compreso nell'Abbonamento; il Servizio non le sostituisce più dopo che le Lingue dei Contenuti sono state scelte nel Brand kit; il Cliente può sostituirle in ogni momento nel Brand kit con altre lingue disponibili nel Servizio, senza alcun corrispettivo, fino al numero di Lingue dei Contenuti compreso nell'Abbonamento;

b) un Owner, un Manager o un Editor del Brand Workspace può attivare una Lingua Aggiuntiva nel Brand kit, solo dopo che il Servizio ne ha indicato il prezzo e l'Utente ha confermato l'acquisto; il Cliente autorizza tali Utenti ad acquistarla in nome e per conto del Cliente, con la carta registrata per il Cliente presso Stripe oppure con la carta inserita nella pagina di pagamento di Stripe; il Servizio non attiva mai una Lingua Aggiuntiva senza tale conferma, anche quando trova altre lingue negli Strumenti Collegati; l'Analyst e il Personale di Terahold non acquistano Lingue Aggiuntive;

c) ogni Lingua Aggiuntiva è un abbonamento mensile separato dall'Abbonamento, che si rinnova automaticamente ogni mese al prezzo indicato nella Sezione 12.1; se l'Abbonamento è pagato con carta, il primo addebito avviene all'attivazione, per la parte del prezzo mensile proporzionale ai giorni che mancano al primo giorno di rinnovo della Lingua Aggiuntiva, e i rinnovi successivi avvengono ogni mese in tale giorno; il primo giorno di rinnovo è la successiva data di rinnovo di un Abbonamento mensile oppure, per un Abbonamento annuale, il primo giorno, entro un mese dall'attivazione, che ha lo stesso numero del giorno di rinnovo dell'Abbonamento; negli altri casi il primo addebito è del prezzo mensile intero all'attivazione e i rinnovi avvengono ogni mese nel giorno corrispondente a quello dell'attivazione;

d) un Owner, un Manager o un Editor può disattivare una Lingua Aggiuntiva nel Brand kit in ogni momento; la Lingua Aggiuntiva resta utilizzabile fino al giorno precedente il suo rinnovo successivo e da tale giorno non è più rinnovata né addebitata; non è dovuto alcun rimborso per il periodo già pagato; se la Lingua Aggiuntiva è riattivata prima di tale giorno, prosegue senza nuovi addebiti fino al rinnovo;

e) se il Cliente disattiva una Lingua dei Contenuti e il numero delle Lingue dei Contenuti attive rientra nel numero compreso nell'Abbonamento, l'abbonamento di una Lingua Aggiuntiva cessa secondo la lettera d);

f) se il pagamento del rinnovo di una Lingua Aggiuntiva non va a buon fine al termine dei tentativi di Stripe, Terahold può disattivare la Lingua Aggiuntiva; si applica la Sezione 12.5 agli importi non pagati;

g) le Lingue Aggiuntive cessano con l'Abbonamento del Brand Workspace, senza rimborso salvo nei casi della Sezione 12.6.

13. Durata, rinnovo e cessazione

13.1 Ogni Abbonamento dura per il suo Periodo di Abbonamento e si rinnova automaticamente per periodi successivi della stessa durata, mensili o annuali, al prezzo determinato ai sensi della Sezione 12. Un Owner può disdire un Abbonamento in ogni momento: se pagato con carta, nel Servizio in Impostazioni, Fatturazione; se pagato con bonifico, con email a billing@palasil.com inviata prima della data di rinnovo. La disdetta ha effetto alla fine del Periodo di Abbonamento in corso, cioè il giorno precedente la successiva data di rinnovo indicata nel Servizio, e non è dovuto alcun rimborso per tale periodo. Dopo una disdetta con carta il Servizio indica la data di fine dell'Abbonamento; Terahold conferma via email la disdetta inviata a billing@palasil.com entro 2 Giorni Lavorativi dal suo ricevimento.

13.2 Terahold può recedere da un Abbonamento senza motivo con comunicazione ai sensi della Sezione 23.3 data con almeno 30 giorni di preavviso per gli Abbonamenti mensili e almeno 60 giorni di preavviso per quelli annuali, rimborsando pro quota i corrispettivi pagati in anticipo per il periodo successivo al recesso. Se il Cliente invia una richiesta di passaggio ai sensi della Sezione 14 prima che il recesso abbia effetto, l'Abbonamento prosegue fino alla fine del periodo transitorio e dell'eventuale proroga della Sezione 14.2-bis, e il Cliente paga i corrispettivi per tale periodo al prezzo in vigore.

13.3 Ciascuna parte può risolvere l'Abbonamento interessato, o il Contratto se l'inadempimento riguarda tutti gli Abbonamenti, con comunicazione scritta se l'altra parte non adempie un'obbligazione del Contratto, l'inadempimento non è di scarsa importanza avuto riguardo all'interesse della parte che risolve (art. 1455 del codice civile) e l'altra parte non vi pone rimedio entro 15 giorni da una diffida scritta che lo descrive. Inoltre, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile:

a) Terahold può risolvere l'Abbonamento interessato con comunicazione se il Cliente: non paga un importo dovuto entro 30 giorni dalla scadenza; usa il Servizio per un Brand di un settore escluso dalla Sezione 2.1 della AUP; viola la Sezione 3.1 d) o e) o la Sezione 7.1 della AUP;

b) il Cliente può risolvere il Contratto con comunicazione se Terahold usa i Contenuti del Cliente per addestrare modelli di AI in violazione della Sezione 8.5, o divulga a terzi informazioni riservate del Cliente in violazione della Sezione 19.

La risoluzione da parte di Terahold ai sensi della presente Sezione 13.3 non dà diritto ad alcun rimborso.

13.3-bis Terahold può sospendere il Brand Workspace interessato, o l'accesso degli Utenti interessati, con effetto immediato, con comunicazione agli Owner che ne indica i motivi, quando: (a) il Cliente o i suoi Utenti usano il Servizio in grave violazione della AUP, come previsto dalla Sezione 9 della AUP; (b) gli account o le chiavi del Cliente sono usati per attaccare il Servizio o altri clienti; (c) la sospensione è imposta dalla legge o da un ordine di un'autorità. La sospensione è limitata al Brand Workspace, agli Utenti e alle funzionalità interessati e dura fino alla rimozione della causa. Se la causa non è rimossa entro 15 giorni dalla comunicazione, Terahold può risolvere l'Abbonamento interessato. I corrispettivi restano dovuti durante una sospensione causata dal Cliente. Nei limiti consentiti dalla legge applicabile alle procedure concorsuali, Terahold può risolvere il Contratto con comunicazione se il Cliente è sottoposto a liquidazione giudiziale.

13.4 Alla cessazione di un Abbonamento, e dopo l'eventuale periodo transitorio della Sezione 14, termina il diritto di usare il Servizio per il Brand Workspace interessato e Terahold ne scollega gli Strumenti Collegati. Al recupero e alla cancellazione dei dati si applicano le Sezioni 14.4 e 14.4-bis.

13.5 La cessazione di un Abbonamento o del Contratto non pregiudica gli obblighi maturati prima, compresi il pagamento dei corrispettivi dovuti e i rimborsi spettanti. Sopravvivono per il tempo necessario a realizzare il loro scopo: le Sezioni 9.2, 10.2, 11.1, 11.3, 11.4, 12, 14, 16.2, 17, 18, 19 (per il

periodo ivi indicato), 23.3, 24 e 25, e il DPA finché Terahold tratta dati personali per conto del Cliente. La Sezione 11.2 sopravvive solo per consentire a Terahold di conservare, esportare e cancellare i Contenuti del Cliente ai sensi della Sezione 14 e del DPA.

13.6 Salvo diversa indicazione, disdetta, recesso, risoluzione, sospensione e rimborsi previsti dal Contratto riguardano l'Abbonamento interessato e non incidono sugli altri Abbonamenti del Cliente. Il Contratto cessa quando cessa l'ultimo Abbonamento, oppure quando una parte risolve o recede dal Contratto nel suo insieme nei casi in cui i presenti Termini lo consentono espressamente.

14. Cambio di fornitore e portabilità dei dati

14.1 Il Cliente può chiedere in ogni momento di passare a un altro fornitore di servizi analoghi o alla propria infrastruttura, oppure di ottenere la cancellazione dei propri dati esportabili, scrivendo a support@palasil.com. Nella richiesta, o con comunicazione inviata prima della fine del preavviso, il Cliente indica se intende: (a) passare a un altro fornitore, indicandolo; (b) passare alla propria infrastruttura; oppure (c) ottenere solo la cancellazione dei propri dati esportabili. Il Cliente indica nella richiesta il preavviso che sceglie, da 0 giorni a 2 mesi; se non lo indica, il preavviso è di 0 giorni. Terahold conferma via email il ricevimento della richiesta entro 3 Giorni Lavorativi.

14.2 Decorso il preavviso inizia un periodo transitorio di 30 giorni, durante il quale il Contratto continua ad applicarsi e Terahold:

a) assiste il Cliente e i terzi da questo autorizzati per iscritto, compreso il fornitore di destinazione, fornendo i dati esportabili, la documentazione della loro struttura e dei loro formati e, entro 5 Giorni Lavorativi, le risposte alle domande tecniche su di essi;

b) agisce con la diligenza dovuta per mantenere la continuità operativa e continua a erogare il Servizio secondo il Contratto;

c) informa per iscritto il Cliente dei rischi noti per la continuità del Servizio;

d) mantiene un elevato livello di sicurezza, in particolare per i dati in trasferimento e per quelli conservati durante il Periodo di Recupero di cui alla Sezione 14.4.

Se il periodo transitorio di 30 giorni è tecnicamente impossibile, Terahold ne informa il Cliente entro 14 Giorni Lavorativi dalla richiesta, e comunque entro il termine dell'art. 25, paragrafo 4, del Regolamento (UE) 2023/2854 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 dicembre 2023 (il "Data Act"), motivando e indicando un periodo transitorio alternativo non superiore a 7 mesi, durante il quale il Servizio prosegue.

14.2-bis Il Cliente può prorogare una volta il periodo transitorio, con comunicazione inviata prima della sua fine, per il periodo che ritiene opportuno e che indica nella comunicazione. Durante la proroga il Servizio prosegue e i corrispettivi restano dovuti al prezzo in vigore.

14.2-ter Su richiesta, Terahold sostiene la strategia di uscita del Cliente fornendo tutte le informazioni pertinenti sul Servizio, compresi l'elenco dei dati esportabili, i metodi e i formati di esportazione e le limitazioni tecniche note.

14.3 I dati esportabili di un Brand Workspace sono i dati presenti in esso al momento dell'esportazione, con i relativi metadati, come date, autori, approvazioni e versioni, e in particolare: i dati del Brand Workspace e del suo Abbonamento; i Crediti e i Pacchetti di Crediti, con i relativi movimenti; il numero di Lingue dei Contenuti compreso nell'Abbonamento e le Lingue Aggiuntive; il team, gli inviti e i collegamenti agli Strumenti Collegati; le registrazioni dell'accettazione e della firma del Contratto; gli accessi di supporto concessi e il registro "Accessi Palasil"; il calendario, con il copy di ogni uscita, l'HTML delle newsletter, le registrazioni delle bozze create in Klaviyo, le richieste di modifica e gli avvisi sulle scorte dei prodotti delle uscite; il Brand kit, con le sue versioni, i mood, le note operative, i riferimenti, i template, le impostazioni delle uscite e i suggerimenti di revisione proposti dal Servizio; le chat con l'agente AI, con i messaggi, le proposte e le relative decisioni, le segnalazioni, il Livello Standard o il Livello Pro scelto da ciascun Utente per il Brand Workspace e per ciascuna chat e, per il periodo in cui sono conservate, le esecuzioni dell'agente AI con i loro eventi e i dati letti dai suoi strumenti; i piani del mese e le review con le loro versioni; la libreria, con le cartelle e i file originali, e i prodotti e le immagini importati da Shopify, con la lettura del catalogo fatta dall'agente AI; le analisi e le metriche calcolate per il Brand Workspace; le notifiche. Non sono esportabili: (a) le chiavi di integrazione, i codici segreti degli inviti e i codici usati per la firma, perché la loro comunicazione comprometterebbe la sicurezza del Servizio; (b) il registro interno del pannello di amministrazione di Terahold, che è un registro di sicurezza della piattaforma; (c) il codice sorgente, i prompt di sistema e le configurazioni degli agenti predisposti da Terahold e il registro tecnico del server dell'agente AI, perché la loro comunicazione rischierebbe di violare segreti commerciali di Terahold o comprometterebbe la sicurezza del Servizio; (d) le newsletter del feed, tutelate da diritti di terzi; (e) i contenuti eliminati dal Cliente o dai suoi Utenti, comprese le eventuali copie conservate da Terahold solo come prova in relazione a una controversia; (f) le fotografie del profilo degli Utenti, che appartengono a ciascuna persona.

14.4 La richiesta di passaggio vale anche come disdetta degli Abbonamenti interessati. Gli Abbonamenti interessati cessano l'ultimo giorno del periodo transitorio e dell'eventuale proroga oppure, se il Cliente chiede solo la cancellazione dei propri dati, l'ultimo giorno del preavviso; Terahold comunica la cessazione via email agli Owner nel giorno in cui ha effetto. Durante il Periodo di Recupero definito dalla Sezione 16.2 del DPA, che in questo caso dura 30 giorni dalla fine del periodo transitorio e dell'eventuale proroga, Terahold mette i dati esportabili a disposizione dell'Owner con un link valido 30 giorni, che Terahold genera di nuovo su richiesta. Alla fine del Periodo di Recupero Terahold cancella i dati come previsto dalla Sezione 16 del DPA e conferma la cancellazione via email agli Owner. Per gli Abbonamenti annuali i corrispettivi pagati in anticipo per il periodo successivo alla cessazione non sono rimborsati, salvo nei casi della Sezione 12.6.

14.4-bis Dopo la cessazione di un Abbonamento per qualsiasi altra causa, l'Owner può chiedere l'esportazione dei dati esportabili a support@palasil.com durante il Periodo di Recupero definito dalla Sezione 16.2 del DPA, che in questo caso dura 30 giorni dalla cessazione; la richiesta ricevuta in tale periodo è eseguita anche se completata dopo. Alla fine di tale periodo Terahold cancella i dati ai sensi della Sezione 14.4. Dopo la cancellazione sono conservati, per i periodi indicati: le registrazioni dell'accettazione e della firma del Contratto, per la durata del Contratto e i 10 anni successivi; il registro "Accessi Palasil", per 12 mesi da ciascuna riga; le fatture e le scritture contabili, per 10 anni.

14.5 Terahold non applica tariffe di passaggio né tariffe di uscita dei dati.

14.6 L'Owner può esportare i dati esportabili in ogni momento, gratuitamente, da Impostazioni, Account, sezione Brand, con la funzione "Export all data", che consegna un pacchetto contenente i dati esportabili in formato JSON e CSV, i file originali, un elenco con l'impronta SHA-256 di ciascun file e la descrizione delle strutture e dei formati in italiano e in inglese. Per un Brand Workspace troppo grande per tale funzione, e durante il Periodo di Recupero, l'esportazione è svolta da Terahold su richiesta, entro il periodo transitorio o il Periodo di Recupero, con la consegna dello stesso pacchetto. Le procedure, i metodi, i formati e le limitazioni tecniche note del passaggio, e un registro online aggiornato delle strutture e dei formati dei dati esportabili e delle norme e specifiche di interoperabilità aperte applicabili, sono pubblicati su palasil.com/legal/data-export. La giurisdizione cui è soggetta l'infrastruttura del Servizio e le misure contro l'accesso governativo illecito sono descritte su palasil.com/legal/security.

15. Supporto e disponibilità

15.1 Il supporto è prestato solo via email a support@palasil.com, come descritto nella Support Policy (palasil.com/legal/support). Il Servizio non ha un canale di supporto al suo interno. I tempi di risposta indicati nella Support Policy sono obiettivi: il loro mancato rispetto non dà diritto a rimborsi o risarcimenti. Terahold non assume impegni su livelli di servizio.

15.2 Terahold eroga il Servizio con le misure tecniche e organizzative elencate nell'Appendice B del DPA, compresi backup giornalieri del database conservati per 7 giorni, ma non garantisce che il Servizio sia ininterrotto o privo di errori. Terahold annuncia via email agli Owner, con almeno 48 ore di anticipo, le manutenzioni programmate che rendono il Servizio non disponibile. Le indisponibilità dovute a eventi che Terahold non poteva evitare con la diligenza professionale sono regolate dalla Sezione 23.2.

16. Garanzie ed esclusioni

16.1 Ciascuna parte garantisce di avere il potere di concludere il Contratto. Terahold eroga il Servizio con diligenza professionale e in conformità al DPA.

16.2 Salvi i casi di dolo o colpa grave e salvo quanto espressamente previsto dal Contratto, il Servizio e l'Output sono forniti senza ulteriori garanzie, nella misura consentita dalla legge, comprese le garanzie di idoneità a uno scopo particolare o di risultati in termini di vendite, ricavi o rendimento delle campagne.

17. Manleve

17.1 Il Cliente tiene indenne e manleva Terahold da danni, importi di transazioni approvate ai sensi della Sezione 17.3 e spese legali documentate derivanti da pretese di terzi, compresi destinatari, consumatori, titolari di diritti e autorità, nella misura in cui derivano da: (a) i Contenuti del Cliente; (b) il contenuto, i destinatari o l'invio delle campagne del Cliente; (c) la violazione da parte del Cliente della Sezione 7, della Sezione 10.2 o della AUP. La presente manleva non copre le sanzioni amministrative irrogate a Terahold e non si applica nella misura in cui la pretesa deriva da un inadempimento di Terahold al Contratto.

17.2 Terahold tiene indenne e manleva il Cliente da danni, importi di transazioni approvate ai sensi della Sezione 17.3 e spese legali documentate derivanti da pretese di terzi secondo cui il software del Servizio, usato in conformità al Contratto, viola i loro diritti di proprietà intellettuale. La presente manleva non si applica all'Output, ai Contenuti del Cliente, agli Strumenti Collegati né ai modelli linguistici di terzi, ed è soggetta al limite della Sezione 18.1.

17.3 La parte manlevata: (a) comunica per iscritto la pretesa entro 15 giorni dal suo ricevimento; una comunicazione successiva riduce la manleva solo nella misura in cui il ritardo ha pregiudicato la parte che presta la manleva; (b) consente alla parte che presta la manleva di dirigere la difesa e la transazione, ma nessuna transazione che imponga obblighi o ammissioni alla parte manlevata può essere conclusa senza il suo previo consenso scritto; (c) fornisce, a spese della parte che presta la manleva, le informazioni e i documenti in suo possesso rilevanti per la pretesa.

18. Limitazione di responsabilità

18.1 Salvi i casi di dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva di ciascuna parte per tutte le pretese derivanti dal Contratto o connesse ad esso, compreso il DPA, è limitata al totale dei corrispettivi pagati o dovuti dal Cliente in forza del Contratto, per tutti i suoi Abbonamenti, nei 12 mesi precedenti il primo evento che ha dato origine alla responsabilità. Se tale evento si verifica prima della fine dei primi 12 mesi del Contratto, il limite è pari a dodici volte i corrispettivi mensili in vigore alla data dell'evento per tutti gli Abbonamenti del Cliente, contando i corrispettivi annuali per un dodicesimo al mese. Il limite non si applica all'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi né alla manleva del Cliente di cui alla Sezione 17.1.

18.2 Salvi i casi di dolo o colpa grave, nessuna parte risponde del mancato guadagno, della perdita di ricavi o di opportunità commerciali, della perdita di avviamento o dei danni non prevedibili al momento della conclusione del Contratto.

18.3 Salvi i casi di dolo o colpa grave, Terahold non risponde dei danni nella misura in cui sono causati da: (a) il contenuto dell'Output che un Utente ha approvato, usato o inviato; (b) l'indisponibilità, il malfunzionamento, le modifiche o gli atti di uno Strumento Collegato o del suo fornitore, salvo che il danno derivi da dati o comandi che il Servizio ha inviato allo Strumento Collegato in violazione del Contratto; (c) l'inadempimento del Cliente al Contratto.

18.4 Nessuna previsione del Contratto esclude o limita la responsabilità di una parte per dolo o colpa grave, o per violazione di obblighi derivanti da norme di ordine pubblico.

19. Riservatezza

19.1 Ciascuna parte mantiene riservate le informazioni non pubbliche dell'altra parte ricevute in relazione al Contratto, le usa solo per il Contratto e le comunica solo a personale, collaboratori e consulenti che hanno necessità di conoscerle e sono vincolati da obblighi equivalenti.

19.2 La Sezione 19.1 non si applica alle informazioni che: (a) sono o diventano pubbliche senza violazione della presente Sezione; (b) erano lecitamente note alla parte ricevente prima della comunicazione; (c) sono ricevute da un terzo senza obbligo di riservatezza; (d) sono sviluppate in modo indipendente. Una parte può comunicare informazioni quando lo impone la legge o un'autorità, informandone prima l'altra parte quando è consentito.

19.3 I dati personali trattati per conto del Cliente sono regolati dal DPA. L'obbligo della Sezione 19.1 dura per tutta la durata del Contratto e per i 5 anni successivi e, per i segreti commerciali, finché mantengono tale natura.

19.4 La Sezione 19.1 non impedisce gli usi autorizzati dalla Sezione 20.

20. Pubblicità

20.1 Il Cliente autorizza Terahold a: (a) indicare il nome e il logo dei Brand del Cliente tra i clienti di Palasil, sul proprio sito, nelle presentazioni e sui propri account social; (b) pubblicare casi studio che nominano il Brand e descrivono i risultati ottenuti con il Servizio, espressi solo come variazioni percentuali e benefici, come la variazione dei ricavi da email o le ore di lavoro risparmiate al mese.

20.2 I casi studio non contengono mai dati dei clienti finali del Cliente o altri dati personali, né contenuti riservati del Cliente, e i loro risultati sono calcolati da dati aggregati. Terahold non mostra mai a terzi un Brand Workspace del Cliente; le dimostrazioni del Servizio usano un brand dimostrativo con dati inventati.

20.3 Il Cliente può revocare l'autorizzazione della Sezione 20.1, in tutto o in parte, scrivendo a legal@palasil.com. Terahold cessa i nuovi usi e toglie nome, logo e casi studio del Cliente dal proprio sito e dai propri account social entro 30 giorni dal ricevimento della revoca; i materiali già distribuiti prima di tale data non sono interessati.

21. Punti di contatto e segnalazione di contenuti illeciti

21.1 Punto di contatto unico per le autorità degli Stati membri, la Commissione europea e il Comitato europeo per i servizi digitali ai sensi del Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 (il "DSA"): legal@palasil.com. Punto di contatto per i destinatari del Servizio: support@palasil.com. Lingue: inglese e italiano. Le richieste relative ai dati personali vanno inviate a privacy@palasil.com, come indicato nella Privacy Policy.

21.2 Chiunque può segnalare contenuti memorizzati nel Servizio che ritiene illeciti scrivendo a legal@palasil.com e indicando: i motivi per cui ritiene il contenuto illecito; la collocazione esatta del contenuto; il proprio nome e indirizzo email, salvo che la segnalazione riguardi informazioni che si ritiene configurino uno dei reati di cui agli articoli da 3 a 7 della direttiva 2011/93/UE; una dichiarazione con cui conferma la propria convinzione in buona fede circa l'esattezza e la completezza delle informazioni contenute nella segnalazione. Terahold conferma via email il ricevimento della segnalazione entro 2 Giorni Lavorativi, la esamina con l'intervento di una persona, senza strumenti automatizzati, in modo tempestivo, diligente, non arbitrario e obiettivo, e comunica al segnalante la propria decisione e i mezzi di ricorso disponibili. La conferma di ricevimento e la comunicazione della decisione sono inviate all'indirizzo email indicato nella segnalazione, quando la segnalazione lo contiene.

21.3 Le misure sui contenuti del Cliente, e la motivazione, le regole di moderazione e la gestione interna dei reclami che vi si applicano, sono regolate dalla Sezione 9 della AUP. Le newsletter del feed sono regolate dalla Sezione 10.3.

22. Modifiche dei Termini

22.1 Terahold può modificare i presenti Termini con una comunicazione ai sensi della Sezione 23.3 inviata almeno 30 giorni prima che la modifica abbia effetto. La comunicazione riporta il testo modificato e la data da cui ha effetto.

22.2 Se non accetta una modifica, il Cliente può recedere dagli Abbonamenti interessati con comunicazione inviata prima della data di efficacia, con effetto da tale data e con il rimborso pro quota dei corrispettivi pagati in anticipo per il periodo successivo. Se il Cliente non recede, la modifica si applica dalla data di efficacia.

22.3 Le modifiche imposte dalla legge o da un ordine di un'autorità possono avere effetto dalla data così richiesta, con comunicazione ai sensi della Sezione 23.3 entro 5 Giorni Lavorativi dalla data in cui Terahold viene a conoscenza dell'obbligo.

22.4 La modifica di una clausola elencata nella Sezione 25.1, o che introduce una clausola del tipo descritto dall'art. 1341, secondo comma, del codice civile, si applica al Cliente solo dopo la sua approvazione specifica ai sensi della Sezione 25.2; fino ad allora continua ad applicarsi al Cliente la versione precedente.

22.5 Terahold pubblica ogni versione dei presenti Termini su palasil.com/legal/terms, con il numero di versione e la data; le versioni precedenti restano disponibili nell'archivio su palasil.com/legal/archive.

23. Disposizioni varie

23.1 Il Cliente non può cedere il Contratto senza il previo consenso scritto di Terahold. Il Cliente acconsente sin d'ora alla cessione del Contratto da parte di Terahold a società che controllano Terahold, controllate da Terahold o sottoposte a comune controllo ai sensi dell'art. 2359 del codice civile, o all'acquirente dell'azienda di Terahold o del ramo d'azienda cui il Contratto afferisce; la cessione ha effetto nei confronti del Cliente dalla relativa comunicazione ai sensi della Sezione 23.3.

23.2 Nessuna parte risponde di ritardi o inadempimenti nell'esecuzione del Contratto causati da eventi che non poteva evitare con la diligenza professionale, come calamità naturali, epidemie, atti dell'autorità pubblica, guerra e guasti generali delle reti pubbliche di telecomunicazione o della rete elettrica non imputabili a tale parte o ai suoi subfornitori. La presente Sezione non si applica agli obblighi di pagamento. Se l'evento dura più di 30 giorni, ciascuna parte può recedere dagli Abbonamenti interessati con comunicazione, con il rimborso pro quota dei corrispettivi pagati in anticipo per il periodo successivo al recesso.

23.3 Comunicazioni:

a) le comunicazioni al Cliente sono inviate via email a tutti gli Owner del Brand Workspace interessato e, per le comunicazioni che riguardano il Contratto nel suo insieme, a tutti gli Owner di tutti i suoi Brand Workspace; un messaggio mostrato nel Servizio è una comunicazione solo se inviato anche via email;

b) le comunicazioni del Cliente sono valide se inviate da un Owner o dal legale rappresentante del Cliente;

c) le comunicazioni a Terahold sono inviate a legal@palasil.com o al suo indirizzo PEC terahold@legalmail.it, salvo: disdetta di un Abbonamento pagato con bonifico (billing@palasil.com); segnalazioni di sicurezza (security@palasil.com); richieste di passaggio e di esportazione (support@palasil.com); richieste sui dati personali (privacy@palasil.com); una comunicazione inviata a un altro indirizzo palasil.com ha effetto quando Terahold la inoltra all'indirizzo corretto, cosa che fa entro 2 Giorni Lavorativi;

d) una comunicazione via email si considera ricevuta quando raggiunge il server di posta del destinatario oppure, se arriva dopo le 18:00 ora italiana o in un giorno che non è un Giorno Lavorativo, il Giorno Lavorativo successivo;

e) la presente Sezione si applica a tutte le comunicazioni previste dal DPA e dalla AUP.

23.4 Il Contratto costituisce l'intero accordo tra le parti sul suo oggetto. L'invalidità di una previsione non pregiudica le altre. Il mancato esercizio di un diritto non costituisce rinuncia.

23.5 I presenti Termini, il DPA e la AUP sono redatti in inglese e in italiano; prevale la versione inglese. L'approvazione specifica della Sezione 25 è valida nella lingua in cui è data.

23.6 Terahold può eseguire il Contratto avvalendosi di subfornitori, compresi fornitori di infrastruttura e collaboratori professionali, e risponde verso il Cliente dei loro atti e omissioni come dei propri. I subfornitori che trattano dati personali per conto del Cliente sono incaricati solo nel rispetto del DPA.

23.7 Il Servizio e le email inviate a un Utente sono nella lingua scelta per tale Utente, italiano o inglese: all'invito e poi nelle impostazioni del suo account. Tale lingua non è una Lingua dei Contenuti e non ha alcun corrispettivo.

24. Legge applicabile e foro competente

24.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana, con esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci.

24.2 Per ogni controversia derivante dal Contratto o comunque ad esso connessa è competente in via esclusiva il Tribunale di Verona. Terahold può agire per il pagamento dei corrispettivi anche davanti al giudice competente del luogo in cui il Cliente ha la sede legale, se tale luogo si trova in uno Stato membro dell'Unione europea o in uno Stato parte della Convenzione di Lugano del 30 ottobre 2007.

25. Approvazione specifica delle clausole

25.1 Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, il Cliente approva specificamente le seguenti clausole, raggruppate per tema:

a) limiti di responsabilità e garanzie: Termini 6.3 (esclusione di responsabilità per gli Strumenti Collegati), 8.3 (nessuna garanzia sull'Output), 16.2 (esclusione di ulteriori garanzie), 18 (limitazione di responsabilità ai corrispettivi dei 12 mesi precedenti ed esclusione dei danni indiretti); DPA 18 (responsabilità ai sensi del DPA);

b) sospensione e risoluzione: Termini 1.5 (sospensione dell'accesso dell'Utente che viola le Sezioni elencate nella Sezione 1.4 o la AUP), 12.5 (sospensione dell'accesso per ritardato pagamento), 13.2 (recesso di Terahold senza motivo, con 30 o 60 giorni di preavviso), 13.3 (risoluzione per inadempimento e clausola risolutiva espressa), 13.3-bis (sospensione di un Brand Workspace o di Utenti); AUP 9.1 (misure per le violazioni della AUP, compresi rimozione di contenuti, sospensione e risoluzione); DPA 4.3 (sospensione e mancata esecuzione delle istruzioni che Terahold ritiene illecite), 16.5 (sospensione della cancellazione dei dati quando Terahold riceve una contestazione, una diffida o una richiesta di un'autorità);

c) rinnovo automatico, scadenze e limiti ai rimborsi: Termini 12.6 (rimborsi solo nei casi elencati), 12.7 a) e h) (Crediti compresi che si azzerano alla fine di ogni mese; Crediti che cessano con l'Abbonamento), 12.7-bis c), d) ed e) (scadenza dei Pacchetti di Crediti dopo 12 mesi; nessun rimborso; ricarica automatica con addebito sulla carta registrata), 12.7-ter c), d) e g) (rinnovo automatico mensile delle Lingue Aggiuntive; nessun rimborso alla disattivazione e alla cessazione), 13.1 (rinnovo automatico, disdetta con effetto alla fine del periodo in corso, nessun rimborso per tale periodo);

d) limitazioni anche verso terzi: Termini 5.2 (limitazioni d'uso e divieto di rivendita), 10.2 (limitazioni all'uso del feed); AUP 5.1 (limitazioni all'uso del feed), 8.1 (uso solo per i Brand del Cliente);

e) doveri e manleve del Cliente: Termini 7 (responsabilità su contenuti e invii), 8.6 e 8.6-bis (responsabilità per le informazioni sui contenuti AI, divieto di rimuovere la marcatura AI), 17.1 (manleva del Cliente);

f) modifiche fatte da Terahold: Termini 5.3 e 5.4 (modifiche del Servizio, funzionalità beta), 5.5 (passaggio automatico al Livello Standard a Crediti esauriti), 5.6 (limiti tecnici alle richieste all'agente AI), 12.1-bis (adeguamento del prezzo ai Contatti a ogni rinnovo, senza accettazione), 12.4 (modifiche della tabella dei prezzi, dei Crediti e delle Lingue dei Contenuti compresi e del prezzo della Lingua Aggiuntiva), 22 (modifiche dei Termini ed effetto del silenzio del Cliente); DPA 10.5 (sostituzione dei criteri per i Fornitori di Inferenza con semplice comunicazione), 19.2 (modifiche del DPA);

g) termini per le opposizioni e per il recupero dei dati, limiti alle opposizioni e alle verifiche: Termini 14.4 (Periodo di Recupero di 30 giorni dopo una richiesta di passaggio, poi cancellazione), 14.4-bis (Periodo di Recupero di 30 giorni dopo ogni altra cessazione, poi cancellazione); DPA 10.3 (termini per l'opposizione ai nuovi sub-responsabili), 10.4 (termini per l'opposizione alle modifiche dei criteri per i Fornitori di Inferenza), 10.6 (collaboratori individuali che trattano i dati come Personale Autorizzato, senza preavviso e senza facoltà di opposizione), 15.2 (condizioni e limiti delle verifiche), 16.2 (Periodo di Recupero di 30 giorni, poi cancellazione dei Dati Personali del Cliente);

h) prevalenza, livelli di servizio, pubblicità e cessione: Termini 1.3 (ordine di prevalenza), 15 (supporto solo via email, nessun livello di servizio), 20 (uso di nome, logo e casi studio del Cliente), 23.1 (cessione da parte di Terahold);

i) foro e legge applicabile: Termini 24.2 (foro esclusivo di Verona e facoltà di Terahold di agire per il pagamento presso la sede del Cliente); DPA 19.3 (legge italiana e foro esclusivo del Tribunale di Verona per il DPA), 11.3 e Appendice E, punto E.4 d) ed e) (per il Cliente stabilito fuori dallo Spazio Economico Europeo quando 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: Clausole Tipo, Modulo Quattro, regolate dalla legge italiana, con la giurisdizione dei giudici italiani e, tra le parti, il foro esclusivo del Tribunale di Verona).

25.2 L'approvazione specifica è data online, in un passaggio separato e successivo all'accettazione dei presenti Termini, nel quale è mostrato l'elenco della Sezione 25.1 e la persona che accetta per conto del Cliente lo sottoscrive con firma elettronica, inserendo un codice monouso di 6 cifre inviato al proprio indirizzo email e valido 10 minuti. Terahold conserva la registrazione di ogni approvazione per la durata del Contratto e per i 10 anni successivi, con: i dati del Cliente e il nome e il ruolo del firmatario; l'elenco approvato e la versione dei documenti; l'indirizzo email al quale è stato inviato il codice; la data e l'ora di invio e di inserimento del codice; l'indirizzo IP e il programma usato; l'impronta SHA-256 dei documenti accettati.