

Allegato 2 — Condizioni d'uso dell'Assistente automatico

Allegato ai Termini e Condizioni d'uso di WA4Business

AgorHUB S.r.l. — via Jacopino da Lizzana 7, 38068 Rovereto (TN) — P.IVA 02348220225

Versione 2026.2 — in vigore dal **13 ottobre 2026** (aggiunge «Chiedi all'AI», art. AI.2-bis). Si accetta **separatamente**, alla prima attivazione del modulo.

CONDIZIONI D'USO DEL MODULO ASSISTENTE AUTOMATICO

Integrazione ai Termini e Condizioni d'uso di WA4Business & SellByLink

AI.1 — Oggetto e rapporto con i Termini generali

L'Assistente AI è un **modulo opzionale** della piattaforma WA4Business, che il Cliente attiva autonomamente dalla console di gestione. La sua attivazione è subordinata all'accettazione espressa del presente Allegato, che integra e non sostituisce i Termini e Condizioni d'uso di WA4Business & SellByLink: tutto ciò che non è qui espressamente regolato resta disciplinato da quel documento e dall'Informativa sul trattamento dei dati personali, che ne è parte integrante. In caso di contrasto, per quanto attiene al solo Modulo Assistente AI prevale il presente Allegato.

L'accettazione avviene con l'apposizione della spunta nella console: da quel momento, e per la versione del testo indicata, il Modulo è attivabile. Una nuova versione del presente Allegato richiede una nuova accettazione per la prosecuzione dell'uso del Modulo.

AI.2 — Che cosa fa l'Assistente AI

L'Assistente AI è un software che, avvalendosi di modelli linguistici di intelligenza artificiale forniti da terze parti, **genera risposte ai messaggi che i contatti del Cliente inviano** ai canali di messaggistica dal Cliente stesso abilitati.

Il funzionamento è **reattivo**: l'Assistente interviene solo a fronte di un messaggio in ingresso e non avvia autonomamente conversazioni.

Le risposte sono composte a partire dai dati presenti nei sistemi WA4B e resi disponibili dal Cliente, letti tramite funzioni controllate: orari e sedi dell'attività, appuntamenti del contatto, stato dei suoi documenti e ordini, importi dovuti, oltre alle informazioni che il Cliente inserisce nella propria base di conoscenza. Restano ferme le previsioni dell'art. 4 dei Termini quanto all'indipendenza di AgorHUB dalle piattaforme di messaggistica utilizzate per il recapito.

Il Cliente sceglie in ogni momento, dalla console, fra due modalità di esercizio:

- **modalità SUGGERITA**: l'Assistente produce esclusivamente una **bozza di risposta**, che nessun contatto riceve finché un operatore del Cliente non la esamina, eventualmente la corregge e la invia;
- **modalità AUTONOMA**: la risposta generata è **inviata direttamente al contatto**, senza revisione preventiva.

L'Assistente AI non è, e non sostituisce, una consulenza professionale di alcun genere — in particolare sanitaria, legale, fiscale o finanziaria — né sostituisce il personale del Cliente.

AI.2-bis — «Chiedi all'AI»: l'assistente per il Cliente e i suoi utenti

Il Modulo comprende inoltre la funzione «**Chiedi all'AI**», con cui gli utenti dell'Account abilitati dal Cliente pongono domande in linguaggio naturale sui dati presenti in WA4Business e chiedono di compiere operazioni. La funzione è attivata da AgorHUB su richiesta del Cliente; il suo utilizzo è subordinato all'accettazione del presente Allegato da parte dell'utente **Amministratore**, alla prima apertura della funzione, per conto del Cliente. L'Amministratore la abilita o la disabilita per ciascun utente dell'Account.

Che cosa può fare. Leggere e riassumere i dati dell'Account — agenda, rubrica, messaggi, incassi, campagne, credito e le schede degli Oggetti Dinamici dei tipi che l'Amministratore rende visibili all'assistente — e, su istruzione dell'utente, fissare e spostare appuntamenti, aggiungere etichette e note, preparare richieste di pagamento, modelli di messaggio, importazioni di contatti, selezioni di clienti ed esportazioni, e campagne. Ciascun utente accede ai soli dati e alle sole funzioni che il proprio profilo gli consente nella piattaforma; alcune funzioni sono riservate all'Amministratore.

Conferme. Le operazioni che raggiungono un contatto o riguardano più contatti — tra cui le richieste di pagamento, lo spostamento di più appuntamenti e le importazioni — sono eseguite solo dopo una **conferma espressa** dell'utente; le campagne sono sempre preparate **in bozza** e inviate dal Cliente. Le operazioni eseguite tramite «Chiedi all'AI» sono **imputate al Cliente** come se compiute dall'utente che le ha richieste.

Natura delle risposte. Si applica l'art. AI.3: le risposte sono generate da un sistema di intelligenza artificiale e possono essere inesatte o incomplete; il Cliente le verifica prima di assumere decisioni. Il modello utilizzato è indicato all'utente nella funzione stessa.

Registro. Ogni domanda e ogni risposta sono registrate con l'utente che le ha poste, la data e l'ora, il modello e il consumo, per finalità di sicurezza, assistenza e verifica degli addebiti. L'Amministratore può consultare il registro dell'Account. Il registro è conservato per **12 mesi**.

Corrispettivi. «Chiedi all'AI» è soggetta all'art. AI.10, con l'unità di misura ivi indicata per questa funzione.

AI.3 — Natura dell'output, assenza di garanzia, responsabilità delle risposte

Il Cliente **prende atto e accetta** che le risposte dell'Assistente sono generate da modelli statistici e che, **nonostante l'ancoraggio ai dati reali e i controlli adottati, possono risultare imprecise, incomplete, inappropriate o errate**. AgorHUB S.r.l. non fornisce alcuna garanzia, esplicita o implicita, circa l'accuratezza, la completezza, la continuità o l'idoneità delle risposte a uno scopo particolare; si applicano integralmente le esclusioni e le limitazioni dell'art. 12 dei Termini.

In **modalità SUGGERITA** la verifica del contenuto prima dell'invio è onere esclusivo del Cliente e dei suoi operatori.

In **modalità AUTONOMA** il Cliente, attivandola consapevolmente, accetta che i messaggi siano recapitati ai propri contatti **senza revisione preventiva** e riconosce che tali messaggi gli sono integralmente imputabili, come se fossero stati scritti da un proprio addetto. Resta ferma la sua esclusiva responsabilità sul contenuto dei messaggi ai sensi degli artt. 6.1 e 7 dei Termini.

Nessuna dichiarazione, informazione, prezzo, promessa, preventivo o impegno espresso dall'Assistente costituisce obbligazione o dichiarazione di AgorHUB S.r.l. nei confronti del Cliente o dei suoi contatti.

AI.4 — Configurazione: che cosa dipende dal Cliente

Il Cliente configura autonomamente l'identità e la presentazione dell'Assistente, il tono e le istruzioni di condotta, gli argomenti vietati, la base di conoscenza, i canali abilitati, i documenti condivisibili, gli orari e le capacità operative concesse.

Il Cliente **garantisce la veridicità, la liceità e l'aggiornamento** delle informazioni così inserite e riconosce che l'Assistente risponde sulla loro base: informazioni inesatte o obsolete producono risposte inesatte, senza che AgorHUB possa esserne ritenuta responsabile.

Quanto ai **documenti caricati** nella libreria del Modulo, il Cliente prende atto che il loro contenuto è **letto dal modello di intelligenza artificiale** e può essere trasmesso ai contatti. Il Cliente è pertanto tenuto a verificare, prima di renderli disponibili, di avere titolo a diffonderli e che non contengano dati personali o informazioni non destinate al destinatario.

AI.5 — Operazioni sull'agenda e impegni verso i contatti

Ove il Cliente abiliti le relative funzioni, l'Assistente può **fixare, spostare o disdire appuntamenti** sull'agenda del Cliente, nei limiti e con i vincoli temporali da questi configurati. Tali operazioni producono effetti reali sui dati del Cliente e sono a lui imputabili a ogni effetto.

AgorHUB S.r.l. non risponde di prenotazioni errate, duplicate, omesse o non onorate, né delle conseguenze economiche e organizzative che ne derivino, ivi compresi mancati appuntamenti, sovrapposizioni di agenda e reclami dei contatti.

AI.6 — Trattamento dei dati personali

Ruoli. Il Cliente è **Titolare** del trattamento dei dati personali dei propri contatti. AgorHUB S.r.l. agisce quale **Responsabile del trattamento** ai sensi dell'art. 28 GDPR, secondo l'**Allegato 1** ai Termini, che disciplina l'intero rapporto e prevale in materia di dati personali.

Sub-responsabili. Con l'accettazione del presente Allegato il Cliente **autorizza espressamente** AgorHUB a ricorrere, per l'erogazione del Modulo, ad **Anthropic PBC** quale sub-responsabile del trattamento. L'elenco completo dei sub-responsabili è l'**Allegato 3** ai Termini; le variazioni seguono il preavviso e i diritti del § 6 dell'Allegato 1, e il Cliente può in ogni momento disattivare il Modulo.

Quali dati vengono elaborati. Alla richiesta sono allegati il **nome del contatto**, la lingua e **indicatori sintetici** sullo stato della relazione — ad esempio se esista un appuntamento futuro, se vi siano acquisti recenti od ordini aperti — oltre al testo della conversazione in corso. **Non sono trasmessi** il numero di telefono, l'indirizzo email né identificativi fiscali, e le informazioni di dettaglio sono richieste dall'assistente soltanto quando servono a rispondere. Il nome è trasmesso per consentire all'assistente di rivolgersi al contatto **nel modo in cui questi si aspetta di essere chiamato**, come descritto all'art. 13.4.2 dei Termini.

Dati elaborati da «Chiedi all'AI». Alla richiesta sono allegati il nome e il ruolo dell'utente che la pone, la domanda e i dati dell'Account necessari a rispondere, che possono comprendere i **dati di contatto** dei contatti del Cliente (nome, numero di telefono, indirizzo email), le note, gli appuntamenti, gli acquisti, gli incassi e i messaggi recenti. Prima della trasmissione la piattaforma **oscura** gli IBAN, i codici fiscali e i numeri di carta di pagamento presenti nei testi, e non trasmette identificativi fiscali né credenziali. Si applicano anche a questa funzione la ritenzione zero, l'assenza di addestramento e i trasferimenti descritti nel presente articolo.

Assenza di addestramento e ritenzione zero. Il sub-responsabile opera in regime di **ritenzione zero, attivo dal 23 settembre 2026**: non conserva i contenuti trasmessi oltre il tempo di elaborazione della singola richiesta, né li utilizza per addestrare i propri modelli.

Trasferimenti. L'elaborazione avviene **negli Stati Uniti**. Il trasferimento è fondato sulle **Clausole Contrattuali Tipo** adottate dalla Commissione europea e contenute nell'accordo sul trattamento dei dati del fornitore, ai sensi del Capo V del GDPR, come indicato all'art. 13.4 dei Termini e nell'Allegato 3.

Conservazione. I log tecnici delle elaborazioni seguono i tempi di conservazione dei log della piattaforma; i messaggi e i dati di conversazione seguono i tempi previsti per i Contenuti del Cliente.

Categorie particolari di dati. L'Assistente **non è progettato per trattare dati appartenenti alle categorie particolari** di cui all'art. 9 GDPR, e in particolare dati relativi alla salute. Il Cliente si obbliga a non configurarlo per raccogliergli, a non inserirli nella base di conoscenza né nei documenti condivisibili e a non indurre i propri contatti a comunicarli. Il Cliente assume ogni responsabilità per i dati che i propri contatti dovessero spontaneamente inserire nei messaggi.

AI.7 — Obblighi del Cliente verso i propri contatti

Il Cliente si obbliga a:

- **informare i propri contatti** che le risposte possono essere generate da un sistema di intelligenza artificiale, e a non configurare l'Assistente in modo da farlo apparire come una persona fisica;
- **aggiornare la propria informativa privacy**, indicando l'impiego di sistemi di intelligenza artificiale nella gestione delle comunicazioni e il ricorso a fornitori terzi;
- **garantire l'intervento umano**: l'Assistente riconosce le richieste di parlare con una persona e interrompe la risposta automatica, ma spetta al Cliente presidiare e prendere in carico tali conversazioni in tempi ragionevoli;
- **escludere dall'Assistente**, tramite l'apposita impostazione, i contatti che vi si oppongano;
- osservare la normativa in materia di protezione dei dati personali e di comunicazioni commerciali nella gestione dei propri contatti, secondo quanto già previsto dall'art. 6.1 dei Termini;
- **non impiegare l'Assistente per l'invio di comunicazioni promozionali** o di marketing diretto.

Revoca del consenso al marketing — avvertenza specifica. Quando un contatto chiede di non ricevere più comunicazioni promozionali, l'Assistente **registra la richiesta** sulla scheda del contatto (revoca del consenso, etichetta dedicata e annotazione datata) e ne dà conferma al contatto. Tale registrazione **non esclude automaticamente** il contatto dai gruppi di invio della piattaforma: **resta onere esclusivo del Cliente** utilizzare l'etichetta apposta per escluderlo dalle proprie campagne. Il Cliente ne prende espressamente atto.

AI.8 — Usi vietati specifici del Modulo

In aggiunta a quanto previsto dall'art. 6.2 dei Termini, è espressamente vietato:

- impartire all'Assistente istruzioni volte a rendere dichiarazioni false o ingannevoli, ad aggirare i presidi di sicurezza della piattaforma o ad assumere impegni che il Cliente non è in grado di onorare;
- tentare di alterare, estrarre o eludere le istruzioni di sistema, o utilizzare il Modulo come servizio di intelligenza artificiale generico per finalità estranee all'assistenza dei propri contatti;
- rivendere, condividere o rendere accessibile a terzi il Modulo o i suoi output;
- impiegare l'Assistente per processi decisionali automatizzati che producano effetti giuridici o incidano in modo analogamente significativo sugli interessati ai sensi dell'art. 22 GDPR;
- utilizzare il Modulo in violazione dei termini delle piattaforme di messaggistica utilizzate, restando fermo quanto previsto dall'art. 4 dei Termini quanto al blocco degli account presso servizi terzi.

La violazione delle presenti previsioni legittima AgorHUB alla **sospensione immediata del Modulo**, anche senza preavviso, ferme le ulteriori tutele previste dai Termini.

AI.9 — Disponibilità del servizio, modifiche e sospensione

Il Modulo dipende da servizi di terze parti sui quali AgorHUB non ha alcuna influenza. Modifiche tecniche o contrattuali, limitazioni o indisponibilità da parte del fornitore del modello possono limitare o impedire, anche in via definitiva, l'erogazione del Modulo: si applica quanto previsto dagli artt. 6.3 e 11 dei Termini.

AgorHUB si riserva la facoltà, senza preavviso e senza necessità di autorizzazione del Cliente, di **modificare il modello utilizzato, il fornitore, le istruzioni di sistema e i presidi di sicurezza**, purché sia mantenuta una funzionalità sostanzialmente equivalente.

AgorHUB si riserva altresì la facoltà di **sospendere immediatamente** il Modulo, in tutto o in parte, in presenza di rischi per la sicurezza o per gli interessati, di anomalie nei consumi, di uso non conforme, o su richiesta dell'Autorità.

Al raggiungimento del **numero di conversazioni incluso** nel piano sottoscritto, il servizio è limitato secondo quanto previsto per il piano stesso: passaggio alla sola modalità SUGGERITA, oppure prosecuzione con addebito delle eccedenze fino al tetto massimo, superato il quale l'Assistente sospende le risposte con notifica al Cliente.

Le sospensioni, le limitazioni e le interruzioni di cui al presente articolo **non danno diritto ad alcun rimborso, sconto o indennizzo**, secondo quanto già previsto dall'art. 11 dei Termini.

AI.10 — Corrispettivi

Il Modulo è soggetto al canone periodico del piano prescelto; caratteristiche, limiti di utilizzo inclusi e corrispettivi delle eccedenze sono indicati in fase di sottoscrizione e nell'offerta attivata.

L'**unità di misura** del servizio è la **conversazione**, come registrata dalla piattaforma, indipendentemente dal numero di messaggi che la compongono. Il piano applicabile è quello attivo al momento in cui la conversazione ha inizio; il cambio di piano non riclassifica le conversazioni precedenti.

L'eventuale **periodo di prova** è concesso nei limiti di durata e di conversazioni comunicati in fase di attivazione; al suo esaurimento l'Assistente sospende le risposte, senza alcun addebito automatico, sino alla sottoscrizione di un piano.

Per «Chiedi all'AI» l'**unità di misura** è il **token**, come conteggiato dal fornitore del modello per ciascuna richiesta e ponderato secondo il listino (il testo generato pesa più di quello letto). Il prezzo dipende dal modello scelto dall'utente ed è indicato nel listino o nell'offerta

attivata; i token eventualmente compresi nel piano sono utilizzati per primi, l'eccedenza è addebitata sul credito dell'Account. Il consumo è visibile all'utente sotto ogni risposta. In mancanza di credito sufficiente la funzione si sospende fino alla ricarica.

Restano a carico del Cliente i costi dei canali di messaggistica e dei servizi di terze parti utilizzati. Fatturazione, termini di pagamento e conseguenze del ritardato pagamento sono disciplinati dall'art. 8 dei Termini.

AI.11 — Limitazione di responsabilità e manleva

Si applica integralmente la limitazione di responsabilità dell'art. 12.3 dei Termini. In ogni caso, e nella massima misura consentita dalla legge, la responsabilità complessiva di AgorHUB S.r.l. in relazione al Modulo Assistente AI non potrà eccedere l'ammontare dei corrispettivi effettivamente corrisposti dal Cliente per il Modulo stesso.

Il Cliente si obbliga a **tenere indenne e manlevare** AgorHUB S.r.l. da ogni pretesa, contestazione, reclamo, sanzione o azione — di contatti, di terzi o di Autorità — che tragga origine dai messaggi generati e inviati per suo conto, dalle configurazioni e dai contenuti da lui immessi, dalle operazioni compiute sui suoi dati per suo incarico e dall'inosservanza degli obblighi di cui agli articoli AI.4, AI.6 e AI.7, rimborsando ogni spesa e risarcendo ogni danno diretto o indiretto, secondo quanto già previsto dall'art. 12.6 dei Termini.

AI.12 — Durata, disattivazione e modifiche

Il Modulo segue la durata e il rinnovo del Contratto principale (art. 9 dei Termini). Il Cliente può disattivarlo in ogni momento dalla console: la disattivazione ha effetto immediato sul funzionamento dell'Assistente e produce effetto sul corrispettivo a decorrere dal periodo di rinnovo successivo, senza diritto al rimborso del periodo in corso, secondo quanto previsto dall'art. 9 dei Termini.

La disattivazione non comporta la cancellazione dei dati già registrati, che seguono i tempi di conservazione indicati all'art. AI.6.

AgorHUB può modificare il presente Allegato con le modalità dell'art. 10 dei Termini; la prosecuzione nell'uso del Modulo richiede l'accettazione della nuova versione, richiesta dalla console.

AI.13 — Legge applicabile e accettazione

Si applicano la legge italiana e il Foro di Rovereto (TN), ai sensi dell'art. 15.8 dei Termini.

Con l'apposizione della spunta di accettazione il Cliente dichiara di aver letto, compreso e accettato integralmente il presente Allegato, di avere il potere di impegnare l'Azienda e di approvare specificamente, ai sensi degli **artt. 1341 e 1342 c.c.**, le clausole: **AI.3** (natura dell'output ed esclusione di garanzia), **AI.5** (operazioni sull'agenda), **AI.6** (autorizzazione ai sub-responsabili e trasferimenti), **AI.7** (avvertenza sulla revoca del consenso al marketing), **AI.9** (modifica unilaterale e sospensione senza indennizzo), **AI.11** (limitazione di responsabilità e manleva), **AI.12** (durata e disattivazione).

Della presente accettazione sono registrati versione del testo, utente accettante e data e ora.