INFORMATIVA ED INGEGNERIA CONTRATTUALE SULL'UTILIZZO DEI SERVIZI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE GENERATIVA E AGENTE VIRTUALE
(Integrazione speciale ex Regolamento UE 2024/1689 - "AI Act" e L. n. 132/2025)

PREMESSA E VALORE CONTRATTUALE INTEGRATIVO

La presente Sezione Disciplinare sui Servizi di Intelligenza Artificiale (di seguito, "Informativa AI") regola in via tassativa ed inderogabile le condizioni di utilizzo dell'infrastruttura di assistenza automatizzata, qualificazione dei Lead, generazione di contenuti e conversazionale (di seguito, "Agente Virtuale" e sistemi di IA) integrata all'interno dei domini, delle applicazioni mobili e dei portali gestiti da MBWEB Srl (di seguito, "MBWEB" o "Società").

Il presente documento costituisce appendice speciale e parte integrante ed insostituibile delle Condizioni Generali e Termini di Servizio (T&C) di MBWEB Srl, nonché dell'Informativa sulla Privacy e la Protezione dei Dati Personali.

Il quadro normativo di riferimento si conforma espressamente a:

- Regolamento UE 2024/1689 del Parlamento Europeo e del Consiglio (di seguito, "AI Act");
- Legge Nazionale di attuazione ed adeguamento n. 132/2025;
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

DEFINIZIONI RIGIDE

Ai fini dell'interpretazione del presente testo negoziale, si applicano le seguenti definizioni:

- Utente: La persona fisica o giuridica che interagisce con l'Agente Virtuale o con i sistemi di IA del portale.
- Agente Virtuale e sistemi di IA: Il sistema di intelligenza artificiale conversazionale, testuale e vocale (speech-to-text / text-to-speech) e gli algoritmi di generazione contenuti o qualificazione lead erogati da MBWEB Srl per il tramite di architetture tecnologiche e fornitori terzi specializzatiì
- Input: Qualsiasi dato, informazione, promemoria, stringa di testo, file audio, comando vocale, query, parametro di ricerca immobiliasre o dato personale immesso direttamente o indirettamente dall'Utente all'interno dell'interfaccia dell'Agente Virtuale.
- Output: L'insieme dei contenuti, risposte testuali, sintesi vocali, schede immobiliari generate, email, report di matching, predictive lead analysis o trascrizioni, elaborazioni

computazionali generate dall'Agente Virtuale, sistmei di IA in esecuzione delle istruzioni ricevute tramite l'Input o dei dati analizzati.

LICENZA D'USO E PROPRIETÀ INTELLETTUALE

MBWEB Srl concede all'Utente una licenza d'uso individuale, revocabile, non esclusiva, non trasferibile e priva di diritto di sublicenziazione, destinata unicamente all'utilizzo dell'Agente Virtuale all'interno del perimetro dei servizi immobiliari forniti dal portale.
Tutti i diritti di proprietà industriale, brevetti, marchi, copyright e segreti commerciali afferenti all'infrastruttura dell'Agente Virtuale rimangono di esclusiva titolarità di MBWEB Srl e/o dei suoi licenzianti terzi. L'Utente prende atto ed accetta che talune componenti di elaborazione del segnale vocale, riconoscimento biometrico/acustico e trascrizione dinamica delle conversazioni ("speech-to-text") sono fornite tramite fornitori terzi qualificati (tra cui ElevenLabs) nominati quali Responsabili del Trattamento ai sensi dell'Art. 28 del GDPR.

REGIME DI TITOLARITÀ DEI DATI, LICENZE SULLE ELABORAZIONI E LEAD GENERATION

- Proprietà dell'Input e dell'Output

L'Utente conserva la titolarità sui dati identificativi costituenti l'Input, nei limiti stabiliti dalle norme vigenti. L'Utente acquisisce i diritti sui contenuti dell'Output generato in relazione diretta al proprio Input, fatte salve le preesistenti privative industriali di MBWEB Srl o di terzi.

- Concessione di Licenza Operativa a MBWEB Srl

Con l'immissione dell'Input e uso delle funzionalità interattive di IA, l'Utente concede a MBWEB Srl e ai propri aventi causa una licenza d'uso globale, perpetua, irrevocabile, esente da royalty e sublicenziabile avente ad oggetto gli Input e gli Output, limitatamente alle seguenti finalità:

a) Erogazione, esecuzione e gestione tecnica del servizio di assistenza automatizzata e delle attività di qualificazione e inoltro lead;

b) Monitoraggio, ottimizzazione, addestramento e sviluppo prestazionale delle reti neurali e dell'Agente Virtuale;

c) Estrazione ed elaborazione di dati aggregati, anonimizzati o pseudonimizzati non riconducibili alla persona fisica.

Esclusione di Esclusività (Output Simili)

In considerazione della natura probabilistica dei modelli di intelligenza artificiale generativa, l'Utente riconosce che l'Agente Virtuale può produrre risposte identiche o analoghe a quelle generate per altri soggetti. L'Utente non potrà vantare alcuna pretesa di privativa o esclusiva sugli Output redatti a favore di altri Utenti.

TRATTAMENTO DEI DATI E TRASCRITTOMICA AUTOMATIZZATA

Le conversazioni intrattenute con l'Agente Virtuale, comprese le componenti acustiche, vengono trascritte ed archiviate mediante algoritmi automatizzati di intelligenza artificiale.

I trattamenti dei dati personali avvengono nel rigoroso rispetto dell'Art. 5 del GDPR. L'Utente conserva in ogni momento il diritto di revocare i consensi prestati e di esercitare le prerogative di accesso, rettifica, cancellazione (Diritto all'Oblio) e limitazione, indirizzando apposita istanza formale al Titolare tramite l'indirizzo PEC o e-mail: datipersonali@mbweb.it.

CONDOTTE VIETATE E LIMITAZIONI D'USO (ABUSE PREVENTION)

È fatto espresso divieto all'Utente di impiegare l'Agente Virtuale per le seguenti finalità o con le seguenti modalità:

1. *Svolgere attività in violazione di norme imperative, dell'ordine pubblico o del buon costume;*
2. *Porre in essere tecniche di "Prompt Injection", "Jailbreaking", ingegneria inversa o qualsiasi tentativo di manipolare, alterare o eludere le barriere di sicurezza (guardrails) del sistema di intelligenza artificiale;*
3. *Estrarre in modo sistematico, massivo o automatizzato (data scraping / data mining) informazioni, dati o annunci contenuti nella piattaforma;*
4. *Generare, veicolare o facilitare la trasmissione di spam, materiale ingannevole, phishing o contenuti dannosi/maliziosi (malware);*
5. *Presentare o diffondere gli Output ingannevolmente, qualificandoli come prodotti direttamente dall'ingegno umano o quali pareri ufficialmente approvati da MBWEB Srl;*
6. *Utilizzare gli Output per l'adozione di decisioni integralmente automatizzate suscettibili di produrre effetti giuridici o incidere in modo analogo e significativo sulla sfera personale, patrimoniale o sociale di terzi (ex Art. 22 GDPR);*
7. *Immettere Input contenenti dati particolari (ex dati sensibili) di terzi privi di consenso o contenuti tutelati da altrui diritto d'autore.*

TRASPARENZA AI ACT ED AVVISI EX LEGE (ART 50 REG. UE 2024/1689)

In conformità agli obblighi di trasparenza stabiliti dall'Art. 50 dell'AI Act

• Natura Sintetica dell'Interazione: L'Utente è reso chiaramente ed espressamente edotto del fatto che sta interagendo con un sistema di intelligenza artificiale e non con un operatore umano. La voce e la sintesi vocale utilizzate sono integralmente generate da algoritmi.

• Valore Puramente Informativo dell'Output: Le informazioni e i contenuti erogate dall'Agente Virtuale non costituiscono e non possono in alcun modo sostituire una consulenza professionale, legale, finanziaria, fiscale o di intermediazione immobiliare. L'Utente è tenuto a verificare autonomamente le informazioni prima di assumere qualsiasi decisione a carattere vincolante o patrimoniale.

• Diritto all'Intervento Umano e Switch di Canale: L'Utente mantiene in ogni momento dell'interazione il diritto di richiedere il trasferimento della sessione ad un operatore umano o di accedere a canali di contatto tradizionali tramite l'indirizzo: utenti@mbweb.it.

• Svincolo dell'Interazione: L'Utente può interrompere la sessione con l'Agente Virtuale in qualsiasi momento mediante semplice chiusura dell'interfaccia.

DISCLAIMER DI GARANZIA E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

L'Agente Virtuale ed i relativi Output sono forniti da MBWEB Srl "COSI COME SONO" ("AS IS") e "SECONDO DISPONIBILITÀ", con espressa esclusione di qualsiasi garanzia esplicita, implicita o legale.

MBWEB Srl non garantisce che i risultati generati siano esenti da errori, allucinazioni informatiche, inesattezze o che siano costantemente aggiornati. MBWEB Srl declina ogni responsabilità per danni diretti, indiretti, punitivi o consequenziali derivanti dall'affidamento riposto dall'Utente o da terzi sugli Output forniti dall'Agente Virtuale.

MODIFICHE DELLA PRESENTE INFORMATIVA

MBWEB Srl si riserva il diritto di apportare modifiche o integrazioni alla presente Informativa AI in qualsiasi momento, in conformità agli adeguamenti normativi dell'Autorità per l'IA o del Garante Privacy. Le variazioni sostanziali saranno rese note mediante pubblicazione sul portale. Il continuato utilizzo dell'Agente Virtuale decorso il termine di pubblicazione costituisce accettazione integrale del testo aggiornato.

RECAPITI E CONTATTI UFFICIALI

Per qualunque chiarimento in merito al funzionamento dell'Agente Virtuale o alla presente Informativa: • Supporto Operativo: utenti@mbweb.it • DPO e Riservatezza Dati: dpo@mbweb.it / datipersonali@mbweb.it • Indirizzo Sede Legale: MBWEB Srl, Via Garibaldi 42, 17036 Villanova d'Albenga (SV) - Italia