

Master Services Agreement (MSA)

Effective date: 2026-02-08

Legal version: 2026-02-08

Legal entity: voice2evolve UG (haftungsbeschränkt)

Registered office: Amtsgericht Stuttgart, HRB 803557

Avviso di traduzione: questa versione tradotta e fornita per comodità. In caso di divergenza prevale la versione inglese.

Sintesi in linguaggio semplice dell'MSA (non vincolante) Questa sezione è una spiegazione semplificata per aiutarti a comprendere i punti principali. I termini giuridicamente vincolanti sono riportati nel Master Services Agreement qui sotto.

Cosa contiene (in termini semplici):

Acquisti crediti e li utilizzi per sessioni di formazione vocale. I crediti non scadono durante il normale utilizzo dell'account finché il servizio è disponibile.

Voice2Evolve è una piattaforma di formazione e simulazione, non uno strumento per decisioni di assunzione né una fonte di consulenza professionale.

Il feedback generato dall'IA può essere imperfetto e deve essere utilizzato solo per pratica e riflessione.

Tu mantieni la titolarità dei tuoi contenuti e degli output di sessione; Voice2Evolve mantiene la titolarità della piattaforma.

L'assistenza viene fornita via email su base best effort.

Se qualcosa va storto, la responsabilità di Voice2Evolve è limitata nei limiti consentiti dal diritto applicabile.

Questa sintesi è fornita solo per comodità e non sostituisce i termini giuridicamente vincolanti che seguono.

Master Services Agreement (MSA) di Voice2Evolve

Ultimo aggiornamento: 08.02.2026

Il presente Master Services Agreement ("MSA") disciplina l'utilizzo dei servizi di **Voice2Evolve UG (haftungsbeschränkt)** ("Voice2Evolve") da parte del Cliente ("Cliente"). Insieme all'Order Form, al Master Data Processing Agreement (MDPA) e ai Termini di Servizio per le regole generali di utilizzo dell'account e della piattaforma, il presente MSA costituisce il quadro contrattuale completo tra le parti. Acquistando i Servizi, completando il checkout o accettando altrimenti elettronicamente il presente MSA, il Cliente accetta i presenti termini.

1. Ambito di applicazione e incorporazione

1.1. Il presente MSA, l'MDPA e tutti i documenti richiamati si applicano a tutti i Servizi forniti da Voice2Evolve.

1.2. L'Order Form (Voice2Evolve Session Planner) descrive in dettaglio il servizio specifico, inclusi scenario, persona, contesto e durata massima della sessione di trenta (30) minuti. Include inoltre link alla **Widerrufsbelehrung**, all'Informativa sulla privacy e al presente MSA.

1.3. Voice2Evolve può aggiornare di volta in volta il presente MSA o i documenti richiamati. Le modifiche sostanziali saranno comunicate elettronicamente almeno trenta (30) giorni prima della loro entrata in vigore. Le modifiche non sostanziali entrano in vigore alla pubblicazione. Se una modifica sostanziale incide negativamente sui diritti del Cliente, il Cliente può rifiutare la modifica mediante comunicazione scritta entro il periodo di preavviso di trenta (30) giorni; in tal caso, il Cliente può continuare ad operare ai sensi della versione precedente fino alla fine dell'attuale ciclo di fatturazione o del riscatto dei crediti, dopodiché ciascuna Parte può recedere dall'Accordo senza penali. 1.4. Alcune disposizioni del presente Accordo si applicano solo ai Consumatori ai sensi del § 13 BGB. Quando il Cliente agisce come impresa (§ 14 BGB), le norme di tutela del consumatore, inclusi i diritti legali di recesso, non si applicano.

2. Diritti dei consumatori (Widerrufsbelehrung)

Voice2Evolve fornisce ai consumatori un diritto legale di recesso ai sensi del diritto UE e tedesco in conformità ai §§ 312g, 355 BGB. La **Widerrufsbelehrung** completa (avviso sul diritto di recesso) è disponibile all'indirizzo <https://voice2evolve.com/legal/withdrawal>.

I Servizi costituiscono contenuto digitale e servizi digitali ai sensi del § 356(5) BGB e del quadro applicabile in materia di diritti dei consumatori. Con il consenso espresso prestato durante il checkout e il riconoscimento dell'inizio dell'esecuzione, il diritto di recesso del consumatore si estingue solo per il credito o la sessione la cui esecuzione è iniziata. Per gli acquisti multi-credito, i crediti relativi a sessioni non ancora iniziate restano soggetti alle norme applicabili in materia di recesso e rimborso durante il periodo legale di recesso.

3. Definizioni

- **Accordo** - Il presente MSA, l'Order Form e l'MDPA.
- **Piattaforma** - L'ambiente Voice2Evolve di sparring vocale e analisi basati su IA.
- **Dati del Cliente** - Dati forniti dal Cliente o dai suoi Utenti, incluse registrazioni, trascrizioni e analisi.
- **Utente** - Qualsiasi persona autorizzata che utilizza la Piattaforma nell'ambito dell'account del Cliente.
- **Corrispettivi** - Gli importi specificati nell'Order Form o nell'interfaccia di pagamento.
- **Forza Maggiore** - Eventi oltre il ragionevole controllo di una Parte, inclusi calamità naturali, guerra o gravi interruzioni di internet.
- **Informazioni Riservate** - Informazioni non pubbliche divulgate da una Parte all'altra in relazione al presente Accordo e designate come riservate o che, per loro natura, una persona ragionevole comprenderebbe come riservate. Le Informazioni Riservate non includono informazioni che: (a) sono o diventano pubblicamente disponibili senza violazione; (b) erano già in possesso della Parte ricevente senza obbligo di riservatezza; (c) sono sviluppate indipendentemente senza riferimento alle informazioni della Parte divulgante; oppure (d) sono ricevute lecitamente da terzi senza restrizioni.

- **Feedback** – Suggerimenti volontari, richieste di funzionalità o idee di miglioramento espressamente inviate dal Cliente a Voice2Evolve riguardo ai Servizi. Il Feedback non include Dati del Cliente, contenuti di sessione, richieste di supporto o comunicazioni non esplicitamente identificate dal Cliente come suggerimenti di prodotto.
-

4. Servizi e supporto

4.1. Voice2Evolve concede al Cliente una licenza non esclusiva e non trasferibile per accedere alla Piattaforma per la Durata.

4.2. La Piattaforma è progettata per raggiungere un uptime mensile approssimativo del 99%, esclusi manutenzione programmata, eventi di forza maggiore e circostanze oltre il ragionevole controllo di Voice2Evolve. Non viene fornito alcun service level agreement salvo diverso accordo espresso in un Order Form.

4.3. Voice2Evolve fornisce supporto clienti su base di sforzi ragionevoli via email all'indirizzo help@voice2evolve.com.

Il supporto è fornito in modo asincrono e riguarda principalmente problemi tecnici relativi all'accesso alla Piattaforma e al funzionamento dei Servizi. Voice2Evolve non fornisce supporto telefonico, chat live o supporto in tempo reale.

Sebbene Voice2Evolve miri a esaminare le richieste di supporto entro un tempo ragionevole, non sono garantiti tempi specifici di risposta o risoluzione.

4.4. **Sospensione.** Voice2Evolve può sospendere l'accesso del Cliente ai Servizi, in tutto o in parte, con quanto più preavviso sia ragionevolmente praticabile nelle circostanze, se: (a) l'account del Cliente è in ritardo nei pagamenti da oltre quattordici (14) giorni; (b) il Cliente viola in modo sostanziale la Sezione 6 (Responsabilità del Cliente); (c) la sospensione è necessaria per prevenire un danno imminente alla Piattaforma, ad altri clienti o a terzi; oppure (d) la sospensione è richiesta da legge, regolamento o ordine vincolante di un'autorità competente. Voice2Evolve ripristinerà prontamente l'accesso una volta risolta la causa della sospensione. La sospensione non solleva il Cliente dagli obblighi di pagamento per il periodo di

sospensione, salvo quando la sospensione derivi esclusivamente da azioni di Voice2Evolve non correlate alla condotta del Cliente.

5. Corrispettivi e pagamento

5.1. Tutti i pagamenti sono **anticipati** tramite transazioni una tantum o basate su crediti elaborate da **Stripe Payments Europe Ltd.** Stripe agisce esclusivamente come processore dei pagamenti e non come parte contrattuale.

5.2. I crediti acquistati dal Cliente non scadono e possono essere riscattati in qualsiasi momento finché i relativi Servizi sono generalmente disponibili. Voice2Evolve può cessare crediti inutilizzati solo in casi di inattività dell'account di lungo termine pari ad almeno trentasei (36) mesi consecutivi, a condizione che il Cliente abbia ricevuto un ragionevole preavviso e l'opportunità di utilizzare tali crediti. I crediti non sono trasferibili né rimborsabili, salvo ove richiesto da legge inderogabile.

5.3. Tutti i Corrispettivi sono in EUR salvo diversa indicazione. I clienti non UE sono responsabili per eventuali imposte all'importazione o ritenute applicabili. Le conversioni valutarie utilizzano il tasso fornito da Stripe al momento della transazione.

5.4. Le fatture scadute maturano interessi all'8% annuo o nella misura massima consentita dalla legge.

6. Responsabilità del Cliente e uso consentito

6.1. Il Cliente garantirà che gli Utenti rispettino il presente MSA e ottengano il consenso prima di caricare Dati Personali o registrazioni.

6.2. Il Cliente resta responsabile dell'utilizzo lecito dei Servizi. 6.3. Il

Cliente informerà Voice2Evolve di qualsiasi accesso o utilizzo non

autorizzato. 6.4. Il Cliente e i suoi Utenti non devono: (a) utilizzare i

Servizi per generare, caricare o diffondere contenuti illeciti, molesti, diffamatori o che violano i diritti di terzi; (b) tentare di aggirare

controlli di accesso, limiti di velocità, quote di utilizzo o misure di

sicurezza della Piattaforma; (c) utilizzare script automatizzati, bot o

mezzi simili per accedere ai Servizi, salvo tramite API espressamente

fornite da Voice2Evolve; (d) rivendere, sublicenziare o mettere i Servizi

a disposizione di terzi esterni all'organizzazione del Cliente senza

previo consenso scritto di Voice2Evolve; (e) utilizzare i Servizi come base per costruire un prodotto o servizio concorrente; oppure (f) introdurre codice malevolo, virus o altro materiale dannoso nella Piattaforma.

6.5. Conformità al diritto del lavoro e dell'IA. Il Cliente non dovrà utilizzare i Servizi o qualsiasi output generato dall'IA come strumento di screening occupazionale, valutazione di candidati, ranking, shortlisting, raccomandazione, rifiuto o decisione di assunzione in modo contrario alle leggi applicabili sul lavoro o sulla trasparenza dell'IA nella giurisdizione del Cliente, incluse senza limitazione la New York City Local Law 144 sugli Automated Employment Decision Tools e l'Illinois Artificial Intelligence Video Interview Act. Tale divieto non limita l'uso dei Servizi per formazione dei dipendenti e pratica di colloqui, che costituisce la finalità prevista dei Servizi.

Laddove il Cliente sia un'agenzia di reclutamento o un headhunter che opera nell'ambito dell'**Addendum per le agenzie di reclutamento** al presente MSA, l'Addendum crea una deroga strettamente circoscritta al divieto del presente §6.5 unicamente per la visibilità del recruiter sulle analisi di coaching IA a fini di debriefing e supporto alla preparazione, subordinatamente al pieno rispetto dell'Addendum.

7. Dati e funzionalità IA

7.1. Il Cliente mantiene la proprietà dei Dati del Cliente. Voice2Evolve tratta i dati ai sensi dell'MDPA. La regione primaria di archiviazione dei dati è l'Unione europea; i trasferimenti internazionali sono disciplinati dall'MDPA.

7.2. Voice2Evolve può utilizzare dati anonimizzati e aggregati per analisi e miglioramento del servizio, ma non addestrerà modelli di fondazione esterni.

7.3. Limitazioni degli output IA

I Servizi comportano l'uso di sistemi automatizzati probabilistici. Gli output generati dalla Piattaforma possono variare, essere incompleti o inesatti e sono forniti esclusivamente per finalità di formazione, simulazione ed educazione.

Gli output generati dall'IA non devono essere considerati consulenza fattuale, legale, occupazionale o contrattuale né un sostituto del giudizio professionale o del processo decisionale umano.

8. Riservatezza

8.1. Ciascuna Parte si impegna a proteggere le Informazioni Riservate (come definite nella Sezione 3) con almeno lo stesso grado di diligenza con cui protegge le proprie informazioni riservate e in ogni caso con non meno di ragionevole cura, e a utilizzarle solo per finalità di esecuzione del presente Accordo. 8.2. Le Informazioni Riservate possono essere divulgate solo a dipendenti, appaltatori o consulenti che abbiano necessità di conoscerle e siano vincolati da obblighi di riservatezza non meno protettivi di quelli previsti dalla presente Sezione. 8.3. Gli obblighi di riservatezza ai sensi della presente Sezione sopravvivono alla cessazione del presente Accordo per un periodo di tre (3) anni, salvo per i segreti commerciali, che resteranno protetti finché continueranno a qualificarsi come tali ai sensi della legge applicabile. 8.4. Le Informazioni Riservate saranno distrutte o restituite alla cessazione, salvo ove la conservazione sia richiesta dalla legge applicabile.

9. Proprietà intellettuale

9.1. Voice2Evolve mantiene tutti i diritti di proprietà intellettuale sulla propria Piattaforma, sui modelli IA, sulla logica di orchestrazione e sulle analisi. Il Cliente mantiene tutti i diritti sui propri dati di input e, nei rapporti tra le parti, sugli output di sessione generati per il Cliente, esclusi eventuali modelli sottostanti, metodologie o componenti della piattaforma.

Il Cliente riconosce che gli output generati dall'IA possono essere simili o identici a output generati per altri clienti.

9.2. Il Cliente concede a Voice2Evolve una licenza perpetua e priva di royalty per utilizzare il Feedback a fini di miglioramento.

9.3. Il Cliente non deve effettuare reverse engineering, decompilare, disassemblare o altrimenti tentare di derivare il codice sorgente, i modelli sottostanti o l'architettura di sistema della Piattaforma, salvo

nella misura espressamente consentita dalla legge inderogabile.

9.4. Il Cliente non deve aggirare o tentare di aggirare misure tecniche di protezione, limiti di velocità, quote di utilizzo, controlli di accesso o meccanismi di sicurezza della Piattaforma.

10. Manleva

10.1. Voice2Evolve difenderà il Cliente da pretese di terzi che sostengano che la Piattaforma, come fornita da Voice2Evolve e utilizzata in conformità al presente Accordo, violi diritti di proprietà intellettuale, a condizione che il Cliente fornisca tempestiva comunicazione scritta e ragionevole cooperazione.

Gli obblighi di manleva di Voice2Evolve ai sensi della presente Sezione 10.1 non si applicano nella misura in cui la pretesa derivi da: (a) modifiche alla Piattaforma effettuate dal Cliente o da terzi; (b) utilizzo della Piattaforma in combinazione con prodotti, servizi o dati non forniti da Voice2Evolve; (c) Dati del Cliente o contenuti inviati dal Cliente; oppure (d) continuato utilizzo da parte del Cliente di una versione della Piattaforma dopo che Voice2Evolve ha reso disponibile senza costi aggiuntivi un'alternativa non contraffattiva.

Se si verifica una tale pretesa, Voice2Evolve può, a propria discrezione: (a) modificare la Piattaforma in modo da renderla non contraffattiva; (b) ottenere il diritto per il Cliente di continuare a utilizzare la Piattaforma; oppure (c) terminare i Servizi interessati e rimborsare i Corrispettivi prepagati per la parte non utilizzata. 10.2. Il Cliente terrà indenne Voice2Evolve rispetto a pretese di terzi nella misura in cui derivino da uso illecito dei Servizi, invio di Dati del Cliente o mancato ottenimento dei consensi richiesti.

11. Limitazione di responsabilità

11.1. La responsabilità totale ai sensi del presente MSA non eccederà i Corrispettivi pagati nei precedenti 12 mesi.

11.2. Nessuna Parte è responsabile per danni indiretti o consequenziali.

11.3. Le limitazioni di responsabilità ai sensi del presente Accordo non si applicano alla responsabilità derivante da dolo, frode, violazioni delle leggi applicabili in materia di protezione dei dati o danni derivanti da

lesioni a vita, corpo o salute.

11.4. Voice2Evolve mantiene una copertura assicurativa commercialmente appropriata per le responsabilità derivanti dalla fornitura dei Servizi.

12. Conformità ed etica

12.1. Entrambe le Parti rispetteranno le leggi applicabili in materia di protezione dei dati, anticorruzione, controlli alle esportazioni e trasparenza dell'IA, inclusi GDPR e EU AI Act. 12.2. I Servizi sono progettati e gestiti come applicazione IA per finalità generali di formazione e simulazione. Voice2Evolve ha valutato i Servizi e ha determinato che non costituiscono un sistema IA ad alto rischio ai sensi dell'Allegato III del Regolamento (UE) 2024/1689 (EU AI Act). Voice2Evolve informerà il Cliente se tale classificazione cambierà e attuerà eventuali ulteriori obblighi di trasparenza o conformità derivanti da tale riclassificazione.

Laddove un Cliente utilizzi i Servizi come agenzia di reclutamento per supportare la preparazione dei candidati, il Cliente riconosce che qualsiasi utilizzo delle analisi generate dall'IA a fini di screening, classificazione o preselezione dei candidati costituirebbe l'utilizzo di un sistema IA ad alto rischio ai sensi dell'Allegato III, punto 4 a) del Regolamento IA. Tale utilizzo è espressamente vietato dal presente Contratto. La classificazione di Voice2Evolve come sistema IA non ad alto rischio è condizionata al mantenimento dell'utilizzo nell'ambito della finalità di preparazione e coaching descritta nel presente Contratto e, ove applicabile, nell'Addendum per le agenzie di reclutamento.

13. Esclusioni di responsabilità

13.1. I Servizi hanno natura educativa, orientata alla formazione e fittizia. Non costituiscono consulenza psicologica, legale, medica o terapeutica. 13.2. Tutti gli scenari, personaggi e dialoghi sono simulati e non rappresentano persone reali, organizzazioni o esiti reali di assunzione. 13.3. Non vengono fornite garanzie riguardo a collocamento lavorativo, miglioramento delle prestazioni, successo nei

colloqui o altri risultati. 13.4. Il Cliente resta l'unico responsabile delle proprie decisioni, azioni e interpretazioni. Voice2Evolve non sarà responsabile per decisioni occupazionali, legali, commerciali o personali prese sulla base di output o simulazioni generate dall'IA.

13.5. **Nessuna garanzia.** Nella misura massima consentita dal diritto applicabile, i Servizi sono forniti "così come sono" e "come disponibili". Voice2Evolve esclude tutte le garanzie, espresse, implicite o legali, incluse a titolo esemplificativo garanzie di commerciabilità, idoneità a uno scopo particolare, accuratezza e non violazione. La presente esclusione non pregiudica i diritti di garanzia inderogabili previsti dal diritto tedesco (§§ 634a, 309 Nr. 8 BGB) o da altre leggi applicabili di tutela del consumatore, incluse le disposizioni inderogabili di tutela del consumatore negli Stati Uniti e in Canada.

14. Durata e cessazione

14.1. Il presente Accordo entra in vigore al momento dell'accettazione da parte del Cliente e resta efficace fino alla sua cessazione da parte di una delle Parti in conformità alla presente Sezione 14. Non esiste una durata minima fissa salvo espresso accordo in un Order Form. 14.2. Ciascuna Parte può recedere dal presente Accordo per convenienza fornendo un preavviso scritto di trenta (30) giorni. I crediti inutilizzati del Cliente restano riscattabili durante il periodo di preavviso ma vengono persi alla cessazione salvo che un rimborso sia richiesto da legge inderogabile. 14.3. Ciascuna Parte può recedere per violazione sostanziale con preavviso scritto di trenta (30) giorni se la violazione permane non sanata al termine di tale periodo. 14.3a. In deroga alla Sezione 14.3, Voice2Evolve può terminare il presente Accordo con effetto immediato mediante comunicazione scritta se il Cliente viola le Sezioni 6.4(d), 6.4(e) o 9.3-9.4, poiché tali violazioni non sono sanabili. In tali casi, tutti i crediti inutilizzati vengono persi e non è dovuto alcun rimborso.

14.4. Alla cessazione, l'accesso del Cliente ai Servizi termina. I Dati del Cliente saranno trattati in conformità all'MDPA, incluso il periodo di esportazione dati di novanta (90) giorni successivo alla cessazione ivi specificato, trascorso il quale i dati vengono cancellati o anonimizzati salvo ove la conservazione sia richiesta dalla legge applicabile. 14.5. Le disposizioni in materia di riservatezza (Sezione 8), responsabilità

(Sezione 11), proprietà intellettuale (Sezione 9), manleva (Sezione 10) e uso consentito (Sezione 6.4) sopravvivono alla cessazione. 14.6. **Tutela inibitoria.** Il Cliente riconosce che una violazione delle Sezioni 6.4(d), 6.4(e), 8, 9.3 o 9.4 può causare un danno irreparabile per il quale il risarcimento monetario sarebbe un rimedio inadeguato. In tali casi, Voice2Evolve avrà diritto a richiedere provvedimenti inibitori o altra tutela equitativa dinanzi a un tribunale competente, senza pregiudizio per ogni altro diritto o rimedio disponibile per legge.

15. Disposizioni generali

15.1. **Forza Maggiore:** Nessuna Parte è responsabile per mancato o ritardato adempimento causato da un evento di Forza Maggiore, a condizione che la Parte interessata: (a) informi tempestivamente per iscritto l'altra Parte; e (b) adotti sforzi commercialmente ragionevoli per mitigare l'impatto. Se un evento di Forza Maggiore prosegue per oltre novanta (90) giorni consecutivi, ciascuna Parte può terminare i Servizi interessati mediante comunicazione scritta e ogni Corrispettivo prepagato per il periodo non eseguito sarà rimborsato. I Corrispettivi sono sospesi per la durata di qualsiasi interruzione del Servizio causata da un evento di Forza Maggiore.

15.2. **Cessione:** Nessuna Parte può cedere diritti senza consenso, salvo ad Affiliate o successori.

15.3. **Clausola di separabilità:** L'invalidità di una disposizione non pregiudica i restanti termini.

15.4. **Comunicazioni:** Le comunicazioni ordinarie sono inviate via email a help@voice2evolve.com e al contatto registrato del Cliente. Le comunicazioni relative a cessazione, violazione o pretese di manleva devono essere inviate agli stessi indirizzi con oggetto "Legal Notice - [argomento]" e si considerano ricevute il giorno lavorativo successivo all'invio.

15.5. **Intero accordo:** Il presente MSA sostituisce eventuali termini commerciali precedenti per i Servizi a pagamento. I Termini di Servizio continuano ad applicarsi alle regole generali relative al sito web, all'account e all'uso della piattaforma, salvo conflitto con il presente MSA, l'Order Form o l'MDPA.

15.6. **Gerarchia:** Ordine di prevalenza: (1) Order Form, (2) MDPA, (3) il presente MSA, (4) Termini di Servizio. Fermo quanto sopra, l'MDPA

prevale sull'Order Form, sul presente MSA e sui Termini di Servizio per tutte le questioni relative al trattamento e alla protezione dei Dati Personali.

15.7. Legge applicabile: Si applica il diritto tedesco; foro esclusivo è **Stoccarda, Germania.**

15.8. Esecuzione: Può essere sottoscritto elettronicamente in controparti. 15.9. Il supporto per clienti enterprise o livelli di supporto potenziati può essere concordato separatamente in un Order Form applicabile. 15.10. Il presente Accordo è concluso elettronicamente. Il Cliente accetta il presente Accordo cliccando su una corrispondente casella di accettazione durante il checkout o il processo di creazione dell'account. 15.11. **Lingua prevalente:** Il presente Accordo è disponibile in inglese, tedesco, francese, italiano e spagnolo. In caso di divergenza tra le versioni pubblicate, prevale la versione inglese.

Company address: Grabenstr. 26, 71254 Ditzingen, Germany

VAT ID: DE459808424