

*** For English version please scroll down ***

Ogólne warunki umowne dla użytkowników usług pośrednictwa w zakresie mobilności świadczonych przez FREENOW

Wersja obowiązująca od 17.08.2025 r.

1. Definicje

1.1 „OWU” oznaczają niniejsze Ogólne Warunki Umowne mytaxi Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie dotyczące korzystania z Aplikacji FREENOW „Pośrednictwo w zakresie Usług Mobilności”.

1.2 „Umowa o Korzystanie z Aplikacji” oznacza umowę zawartą pomiędzy FREENOW a Użytkownikiem na podstawie niniejszych OWU o świadczenie usług pośrednictwa za pośrednictwem Aplikacji FREENOW.

1.3 „Użytkownicy” oznaczają osoby, które zarejestrowały się we FREENOW w celu korzystania z oprogramowania FREENOW i usług pośrednictwa świadczonych przez FREENOW, w tym z funkcji „Płać przez Aplikację”.

1.4 „Konto Biznesowe” oznacza konto użytkownika oferowane przez FREENOW klientom biznesowym, które umożliwia rezerwację podróży służbowych za pośrednictwem FREENOW.

1.5 „Aplikacja FREENOW” oznacza aplikację obsługiwaną przez FREENOW na urządzenia mobilne z dostępem do Internetu, w szczególności takie jak smartfon i tablet (w tym funkcję Web Booker), służącą do pośredniczenia w świadczeniu Usług Przewozu Osób świadczonych przez Firmy Taksówkowe, a także do pośredniczenia w świadczeniu Dodatkowych Usług Mobilności świadczonych przez Dostawców Dodatkowych Usług Mobilności.

1.6 „FREENOW” oznacza Mytaxi Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa) wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w

Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000423350, posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

1.7 „Usługi Przewozu Osób” oznaczają przejazdy realizowane przez Firmy Taksówkowe za pośrednictwem FREENOW.

1.8 "Płać przez Aplikację" oznacza sposób płatności bezgotówkowych za pośrednictwem Aplikacji FREENOW, wykorzystujący metodę płatności wybraną przez Użytkownika w trakcie rejestracji lub składania zamówienia.

1.9 „Firmy Taksówkowe” oznaczają firmy, które zapewniają transport osób za pomocą pojazdów osobowych, które są udostępniane przez firmy taksówkowe w oficjalnie zatwierdzonych lokalizacjach i którymi przejazd odbywa się do miejsca docelowego określonego przez pasażera.

1.10 „Usługi Pośrednictwa” oznaczają usługi oferowane przez FREENOW w zakresie pośrednictwa w zawieraniu umów przewozu pomiędzy Firmami Taksówkowymi a Użytkownikami oraz w zakresie pośrednictwa w zawieraniu umów o świadczenie Dodatkowych Usług Mobilności za pośrednictwem Aplikacji FREENOW.

1.11 „Dodatkowe Usługi Mobilności” oznacza usługi mobilności (inne niż Usługi Przewozu Osób) świadczone przez Dostawców Dodatkowych Usług Mobilności, w których Użytkownik może pośredniczyć i z których może korzystać za pośrednictwem Aplikacji FREENOW.

1.12 „Dostawcy Dodatkowych Usług Mobilności” oznaczają dostawców Dodatkowych Usług Mobilności zamawianych za pośrednictwem Aplikacji FREENOW lub funkcji Web Booker.

1.13 “Usługi Mobilności” oznaczają Usługi Przewozu Osób oraz Dodatkowe Usługi Mobilności.

1.14 “Partnerzy Usługowi” oznaczają Firmy Taksówkowe oraz Dostawców Dodatkowych Usług Mobilności.

2. Zakres zastosowania

2.1 Niniejsze OWU mają zastosowanie do umów pomiędzy FREENOW jako pośrednikiem a użytkownikami Aplikacji FREENOW, a także mają zastosowanie do przyszłych stosunków umownych pomiędzy FREENOW a Użytkownikami. Użytkownicy mają status konsumentów (zgodnie z definicją w art. 22(1) kodeksu cywilnego) albo osób zawierających umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, lecz niemającą dla nich zawodowego charakteru (zgodnie z art. 385(5) kodeksu cywilnego), z wyjątkiem sytuacji, gdy Użytkownicy korzystają z Usług Przewozu Osób lub Dodatkowych Usługi Mobilności w ramach Konta Biznesowego, odpowiednio zgodnie z punktami 3.4 oraz 3.5 poniżej.

2.2 Instalując Aplikację FREENOW i korzystając z niej Użytkownik wyraża zgodę na obowiązywanie niniejszych OWU. Jeżeli Użytkownik nie chce być związany niniejszymi OWU lub nie może wyrazić skutecznej zgody na jej obowiązywanie, nie będzie mógł skutecznie zainstalować Aplikacji FREENOW.

2.3 Własne warunki umowne i warunki korzystania Użytkowników nie mają zastosowania do stosunku umownego między FREENOW a Użytkownikami, nawet jeśli FREENOW wyrażnie się im nie sprzeciwia.

2.4 W przypadku poszczególnych Usług Pośrednictwa, oprócz niniejszych OWU, mogą mieć zastosowanie dodatkowe warunki umowne. Jeżeli do usługi zamówionej przez Użytkownika mają zastosowanie szczególne warunki umowne, FREENOW oddzielnie poinformuje Użytkownika o obowiązywaniu szczególnych warunków umownych i uzyska zgodę Użytkownika na zastosowanie takich szczególnych warunków umownych.

2.5 FREENOW może zmienić niniejsze OWU ze skutkiem na przyszłość w następujących przypadkach:

- a. zmiany przepisów prawa mające bezpośredni wpływ na treść OWU;
- b. nałożenie określonych obowiązków przez organy państwa;
- c. zmiany cennika;
- d. usprawnienie działania Aplikacji FREENOW i obsługi Użytkowników;
- e. poprawa ochrony prywatności Użytkowników;
- f. zmiany w polityce prywatności;

- g. zapobieganie nadużyciom;
- h. względy bezpieczeństwa;
- i. zmiany technologiczne i funkcjonalne;
- j. zmiany w zakresie świadczonych usług, w tym wprowadzanie nowych;
- k. zmiany redakcyjne.

FREENOW poinformuje Użytkownika o wszelkich planowanych zmianach z co najmniej 14 (czternasto) dniowym wyprzedzeniem. W tym celu wystarczy, że FREENOW poinformuje Użytkownika o nowej wersji OWU za pomocą powiadomienia przesłanego pocztą elektroniczną. Użytkownik ma możliwość zgłoszenia sprzeciwu wobec obowiązywania zmienionych OWU w terminie dwóch tygodni od otrzymania powiadomienia. Jeżeli Użytkownik nie skorzysta z przysługującego mu prawa sprzeciwu w powyższym terminie, zmienione OWU stają się wiążące z dniem wskazanym w powiadomieniu przez FREENOW. Nie wpływa to na prawo Użytkownika do wypowiedzenia umowy zgodnie z pkt 14.2. W powiadomieniu o zmienionych OWU FREENOW poinformuje Użytkownika o możliwości zgłoszenia sprzeciwu oraz o znaczeniu zaniechania zgłoszenia sprzeciwu w obowiązującym terminie. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu przez Użytkownika, FREENOW może wypowiedzieć umowę zgodnie z pkt 14.2.

FREENOW może wprowadzić zmianę OWU bez zachowania ww. terminu, w tym ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy:

- (i) podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, który uniemożliwia zachowanie terminu;
- (ii) musi w drodze wyjątku zmienić OWU, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną usług pośrednictwa internetowego, Użytkowników przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa.

2.6 Usługi FREENOW skierowane są do osób pełnoletnich. Osoby pomiędzy 13 (trzynastym) a 18 (osiemnastym). rokiem życia mogą korzystać z Aplikacji FREENOW wyłącznie za zgodą swoich opiekunów prawnych. Opiekun prawny osoby małoletniej powinien kontrolować korzystanie z Aplikacji FREENOW przez tę osobę małoletnią.

3. Przedmiot umowy

3.1 Usługi FREENOW polegają na pośrednictwie w świadczeniu Usługi Przewozu Osób oraz Dodatkowych Usług Mobilności za pośrednictwem Aplikacji FREENOW. Za pomocą tej aplikacji Użytkownik może złożyć zlecenie przejazdu w potencjalnych Firmach Taksówkowych, a także złożyć zamówienie u Dostawców Dodatkowych Usług Mobilności.

3.2 FREENOW nie ponosi odpowiedzialności za dostępność Usługi Przewozu Osób lub Dodatkowych Usług Mobilności zleconych przez Użytkownika. FREENOW nie ponosi odpowiedzialności za poprawność i kompletność informacji przekazywanych przez Firmy Taksówkowe lub Dostawców Dodatkowych Usług Mobilności (np. danych dotyczących godziny, informacji o pojeździe itp.) oraz za ich terminowe przekazanie Użytkownikowi, chyba że FREENOW ponosi za to winę umyślną. Użytkownikowi nie przysługuje roszczenie o skuteczne pośrednictwo lub zawarcie umów przewozu, jak również umów o świadczenie Dodatkowych Usług Mobilności.

3.3 FREENOW ma prawo do zmiany szczegółów oferty w każdym czasie ze skutkiem na przyszłość, bez indywidualnego powiadamiania Użytkownika, na przykład w celu dalszego rozwoju i poprawy jej jakości lub w celu częściowego lub całkowitego zaprzestania świadczenia poszczególnych usług. Informacja o takich zmianach lub zaprzestaniu świadczenia usługi zostanie przekazana z co najmniej 14 (czternasto) dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem strony internetowej <https://www.free-now.com/pl> lub w Aplikacji FREENOW.

3.4 Użytkownik może również zlecać za pośrednictwem Aplikacji FREENOW przejazdy służbowe, o ile jego konto użytkownika jest powiązane z Kontem Biznesowym. W przypadku zlecenia przejazdów służbowych za pośrednictwem Konta Biznesowego zastosowanie mają również Warunki korzystania z Kont Biznesowych dostępne pod adresem <https://www.free-now.com/pl/b2b-gtc/>. Użytkownik zobowiązany jest do nieorganizowania niezgodnie z prawdą przejazdów prywatnych jako

przejazdów służbowych. FREENOW nie weryfikuje celu organizowanych przejazdów i nie ponosi odpowiedzialności za skutki i koszty przejazdów prywatnych, które Użytkownik niezgodnie z prawdą określił jako przejazdy służbowe. W przypadku organizacji przejazdu służbowego dane osobowe Użytkownika zostaną przekazane odpowiedniemu Posiadaczowi Konta Biznesowego w celu realizacji umowy. Dane te obejmują w szczególności imię i nazwisko, adres e-mail, datę i godzinę, miejsce rozpoczęcia i zakończenia przejazdu oraz poniesione koszty. Bardziej szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w naszej Informacji o Ochronie Danych Osobowych pod adresem <https://www.free-now.com/pl/pp-passenger/>.

3.5 Jeżeli Użytkownik korzysta z Dodatkowych Usług Mobilności w ramach Konta Biznesowego, czyni to na własną odpowiedzialność. Przejazdy nieobjęte zakresem Konta Biznesowego Użytkownik realizuje na własny koszt. W przypadku przekroczenia przez Użytkownika budżetu mobilności zatwierdzonego przez Posiadacza Konta Biznesowego, płatność następuje w sposób wskazany przez Użytkownika. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie kary i wykroczenia administracyjne, a także za inne przypadki niezgodnego z umową korzystania przez Użytkownika z Dodatkowych Usług Mobilności.

4. Korzystanie z Aplikacji FREENOW

4.1 Korzystanie z Aplikacji FREENOW wymaga od Użytkownika zarejestrowania się w Aplikacji FREENOW i utworzenia konta użytkownika poprzez podanie imienia i nazwiska, adresu e-mail, numeru telefonu oraz zdefiniowanie indywidualnego hasła.

4.2 Użytkownik zobowiązany jest do przechowywania swoich danych logowania do konta użytkownika w bezpiecznym miejscu i nie może ujawniać ich osobom trzecim ani zezwalać im na dostęp do Aplikacji FREENOW. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za poufność i bezpieczeństwo swojego konta użytkownika. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia FREENOW o każdym przypadku nieuprawnionego korzystania z Aplikacji FREENOW przez osoby trzecie lub o podejrzeniu takiego działania za pośrednictwem formularza kontaktowego. Formularz kontaktowy znajduje się na stronie internetowej FREENOW pod następującym linkiem: <https://support.free-now.com/hc/pl>.

4.3 Użytkownik jest zawsze zobowiązany do podawania swoich danych osobowych w sposób zgodny z prawdą, kompletny i zgodny z odpowiednimi wymogami FREENOW oraz do ich aktualizowania.

4.4 Użytkownik zobowiązany jest zapewnić we własnym zakresie i na własny koszt, że urządzenie końcowe spełnia wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Aplikacji FREENOW. Obejmuje to w szczególności konfigurację i działanie urządzenia końcowego, aktualność wymaganego oprogramowania (np. systemu operacyjnego) oraz dostęp do Internetu.

4.5 Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Aplikacji FREENOW w taki sposób, aby nie powodować pogorszenia działania Aplikacji FREENOW, jej przeciążenia lub uszkodzenia oraz aby nie powodować zagrożenia dla realizacji celu Aplikacji FREENOW ani jego obejścia. Użytkownik nie może obchodzić ani modyfikować żadnych zabezpieczeń Aplikacji FREENOW, ani samodzielnie, ani za pośrednictwem osób trzecich.

4.6 FREENOW wyraźnie zastrzega sobie prawo do całkowitego lub czasowego zablokowania konta Użytkownika lub funkcji Płać przez Aplikację, jeśli uzasadniają to względy faktyczne związane z bezpieczeństwem konta Użytkownika lub jeśli istnieje podejrzenie nieuprawnionego lub oszukańczego użycia konta Użytkownika. W takich przypadkach FREENOW zobowiązuje się poinformować Użytkownika o zablokowaniu jego konta użytkownika lub funkcji Płać przez Aplikację, podając odpowiednie powody, w miarę możliwości przed zablokowaniem, ale najpóźniej bez zbędnej zwłoki po zablokowaniu, jeśli wcześniejsze powiadomienie nie jest możliwe z obiektywnych względów.

4.7 Użytkownik zobowiązany jest do zabezpieczenia danych przechowywanych przez niego za pośrednictwem Aplikacji FREENOW w inny sposób (tj. za pośrednictwem innego medium niż Aplikacja FREENOW). FREENOW nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych Użytkownika przechowywanych w Aplikacji FREENOW, chyba że utrata nastąpiła z winy umyślnej FREENOW.

5. Usługi Przewozu Osób i Dodatkowe Usługi Mobilności

5.1 Świadczenie Usług Przewozu Osób i Dodatkowych Usług Mobilności za pośrednictwem FREENOW jest niezależną usługą, która nie jest świadczona przez

FREENOW, ale przez niezależne Firmy Taksówkowe lub przez niezależnych Dostawców Dodatkowych Usług Mobilności. Partnerem umownym Użytkownika tych Usług Przewozu Osób i Dodatkowych Usług Mobilności jest odpowiednia Firma Taksówkowa lub odpowiedni Dostawca Dodatkowych Usług Mobilności.

5.2 FREENOW jedynie pośredniczy w świadczeniu odpowiednich Usług Mobilności. Do korzystania z Usług Przewozu Osób i Dodatkowych Usług Mobilności zastosowanie mają warunki Firm Taksówkowych lub odpowiednich Dostawców Dodatkowych Usług Mobilności. Warunki te, zostaną udostępnione Użytkownikowi przed dokonaniem rezerwacji, a Użytkownik wyrazi na nie odpowiednią zgodę. Polityka Prywatności danej Firmy Taksówkowej zostanie również udostępniona Użytkownikowi przed dokonaniem rezerwacji Usługi Przewozu Osób lub Dodatkowej Usługi Mobilności.

5.3 Na przykład w związku z przejazdami taksówkowymi, przyjęcie przez Firmę Taksówkową zlecenia przejazdu od Użytkownika (oferty) powoduje zawarcie prawnie wiążącej umowy przewozu pomiędzy Użytkownikiem a odpowiednią Firmą Taksówkową na warunkach Firmy Taksówkowej. Użytkownik zostanie poinformowany o przyjęciu zlecenia przejazdu przez Firmę Taksówkową w Aplikacji FREENOW. Po zaakceptowaniu zlecenia przejazdu przez Firmę Taksówkową, zostanie ustalona aktualna lokalizacja Użytkownika, która zostanie przesłana kierowcy wraz z danymi Użytkownika (nazwa użytkownika i numer telefonu) w celu zidentyfikowania Użytkownika przez kierowcę. Użytkownik ma również możliwość skontaktowania się bezpośrednio z kierowcą.

5.4 Dostawcy Dodatkowych Usług Mobilności wymagają weryfikacji prawa jazdy, tożsamości lub adresu Użytkownika („Weryfikacja”) w celu rezerwacji Dodatkowych Usług Mobilności. Ponadto niektórzy Dostawcy Dodatkowych Usług Mobilności dla celów rezerwacji mogą wymagać spełnienia innych kryteriów, takich jak minimalny poziom doświadczenia w prowadzeniu pojazdu, który ustalany jest w sposób teoretyczny na podstawie okresu posiadania prawa jazdy. Aby zweryfikować, czy Użytkownik spełnia te kryteria, FREENOW może zaoferować Użytkownikowi Weryfikację. Użytkownik może według własnego uznania zdecydować się na skorzystanie z Weryfikacji bądź rezygnację z zamówienia Dodatkowych Usług

Mobilności za pośrednictwem Aplikacji FREENOW. Weryfikacja odbywa się za pośrednictwem Aplikacji FREENOW. Może jej dokonać FREENOW lub na zlecenie FREENOW osoba trzecia. W ramach Weryfikacji Użytkownik musi podać wymagane informacje w sposób kompletny i prawdziwy oraz aktualizować te informacje w przypadku jakichkolwiek zmian. Ponadto konieczne jest przedłożenie oficjalnych dokumentów (np. dowodu tożsamości, prawa jazdy). Pomyślna Weryfikacja zostanie zapisana na koncie Użytkownika. FREENOW może powtórzyć już ukończoną Weryfikację w późniejszym czasie i ją zaktualizować zgodnie z wymogami Dostawców Dodatkowych Usług Mobilności. Dodatkowo późniejsze zmiany w wymogach Dostawców Dodatkowych Usług Mobilności dotyczących Weryfikacji mogą skutkować zmianą Weryfikacji, która została już zakończona.

5.5 FREENOW nie ponosi odpowiedzialności za świadczenie Usług Przewozu Osób i Dodatkowych Usług Mobilności. Wyłącznie odpowiedzialność za świadczenie Usług Przewozu Osób i Dodatkowych Usług Mobilności ponoszą Firmy Taksówkowe i Dostawcy Dodatkowych Usług Mobilności.

5.6 FREENOW odpowiada za należyte wykonanie Usług Pośrednictwa, lecz nie za należyte wykonanie Usług Przewozu Osób lub Dodatkowych Usług Mobilności. Wyłącznie właściwy Partner Usługowy ponosi odpowiedzialność wobec Użytkownika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Przewozu Osób lub Dodatkowych Usług Mobilności, w tym (jeżeli dotyczy) za działania i zaniechania kierowcy działającego na rzecz Partnera Usługowego.

6. Wynagrodzenie i płatność

6.1 Z zastrzeżeniem wszelkich odmiennych postanowień, opłata za przejazd taksówką za pośrednictwem FREENOW podlega odpowiednim lokalnie obowiązującym przepisom dotyczącym taryf taksówkowych i innym przepisom dotyczącym ruchu taksówkowego.

6.2 Opłata za przejazd realizowany za pośrednictwem FREENOW jest wyświetlana w Aplikacji FREENOW po wprowadzeniu przez Użytkownika żadanego punktu początkowego i miejsca docelowego. Jest to stała cena, którą można uiścić wyłącznie za pomocą dostępnych i wymienionych poniżej metod płatności.

6.3 W przypadku przejazdu za stałą kwotę taryfy, stała kwota taryfy może zostać skorygowana, jeśli rzeczywista odległość lub czas trwania przejazdu za stałą kwotę taryfy ulegną znacznej zmianie. Szczegóły zostaną wyświetlone w Aplikacji FREENOW przed zamówieniem przejazdu oraz są dostępne w dowolnym momencie na stronie internetowej FREENOW: <https://support.free-now.com/hc/pl>.

6.4 Opłaty za Dodatkowe Usługi Mobilności są ustalane na podstawie postanowień dotyczących opłat Dostawców Dodatkowych Usług Mobilności. Zostaną one wyświetlone Użytkownikowi w Aplikacji FREENOW przed dokonaniem rezerwacji.

6.5 Ponadto mogą mieć zastosowanie opłaty określone w obowiązującej Polityce Opłat, która stanowi Załącznik 1 do niniejszych OWU oraz znajduje pod poniższym linkiem <https://www.free-now.com/pl/polityka-oplat/>. FREENOW ma prawo do wprowadzenia zmian w Polityce Opłat ze skutkiem na przyszłość w każdym czasie. Użytkownik zostanie poinformowany o planowanej zmianie z wyprzedzeniem wynoszącym 14 (czternaście) dni przed wejściem w życie nowej Polityki Opłat. Do zmian Polityki Opłat ma zastosowanie pkt 2.5.

6.6 Użytkownik nie ma obowiązku dokonywania płatności za Usługę Przewozu Osób na rzecz Firmy Taksówkowej przy wykorzystaniu metod płatności bezgotówkowej w ramach usługi Płać przez Aplikację. Użytkownik może wybrać dowolną metodę płatności (tj. zapłatę w gotówce lub w ramach usługi Płać przez Aplikację). Podczas rejestracji bezgotówkowej metody płatności w ramach usługi Płać przez Aplikację za Usługę Przewozu Osób, jak i w przypadku korzystania z Dodatkowych Usług Mobilności, Użytkownik wyraża zgodę na obciążenie Użytkownika przez FREENOW działającą we własnym imieniu lub w imieniu Partnera Serwisowego wszelkimi przyszłymi opłatami, należnymi zgodnie z OWU. W przypadku, gdy Użytkownik wybrał płatność gotówką za Usługę Transportową, FREENOW może automatycznie pobrać płatność za wszelkie opłaty należne zgodnie z OWU w związku z tą Usługą Przewozu Osób (np. opłatę za anulowanie usługi) przy użyciu innej metody płatności zarejestrowanej przez Użytkownika. Realizacja płatności przy pomocy zarejestrowanej przez Użytkownika bezgotówkowej metody płatności w ramach usługi Płać przez Aplikację nie będzie wymagała każdorazowo dokonywania dodatkowych czynności przez Użytkownika oraz będzie inicjowana przez FREENOW, na co

Użytkownik wyraża zgodę poprzez zarejestrowanie bezgotówkowej metody płatności w ramach usługi Płać przez Aplikację.

6.7 Jeżeli Użytkownik skorzysta z usługi Płać przez Aplikację w celu opłacenia Usługi Mobilności, musi uiścić opłatę brutto wraz z ewentualnym napiwkiem oraz innymi należnymi opłatami, gdy ma to zastosowanie. Rejestrując w Aplikacji FREENOW bezgotówkową metodę płatności w ramach usługi Płać przez Aplikację zgodnie z niniejszymi OWU, Użytkownik upoważnia FREENOW do obciążenia jego karty kredytowej lub konta PayPal kwotą należną za zamówione Usługi Mobilności lub do pobrania jej w ramach innej metody płatności dostępnej w Aplikacji FREENOW, na co Użytkownik wyraża zgodę poprzez zarejestrowanie bezgotówkowych metod płatności w ramach usługi Płać przez Aplikację.

6.8 W przypadku dodania przez Użytkownika nowej metody płatności (np. z wykorzystaniem karty kredytowej) dla celów usługi Płać przez Aplikację oraz w momencie dokonywania płatności FREENOW zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia preautoryzacji dla celów weryfikacji wykorzystując w tym celu zapisane metody płatności (do 2.00 PLN). Nowa metoda płatności nie zostanie skutecznie zapisana, jeżeli preautoryzacja się nie powiedzie. Preautoryzacja przeprowadzana jest również w przypadku bezskutecznego wezwania kierowcy lub anulowania Usługi Przewozu Osób. W przypadku każdej preautoryzacji dostępne saldo dla danej metody płatności zostanie pomniejszone o kwotę preautoryzacji na okres do 10 (dziesięciu) dni roboczych i kwota ta może widnieć jako zablokowana na danej karcie płatniczej. Konto bankowe lub metoda płatności nie zostaną obciążone w ramach przeprowadzenia wyżej wymienionej autoryzacji.

6.9 Ponadto FREENOW może wymagać wstępnej autoryzacji domyślnej lub wybranej metody płatności Użytkownika, która odzwierciedla oszacowaną, stałą kwotę taryfy lub w zależności od przypadku, inną kwotę należącą się za zapłatę Usługi Przewozu Osób. Kwota ta nie zostanie pobrana w momencie rezerwacji z domyślnej lub wybranej metody płatności lub konta bankowego, ale będzie zarezerwowana na zapłatę faktycznej należności za Usługę Przewozu Osób, w tym dowolnie wybranego wcześniej napiwku, wszelkich obowiązujących opłat lub innych opłat FREENOW. FREENOW może potwierdzić szczegóły tej wstępnej autoryzacji przez e-mail (na

zarejestrowany adres e-mail Użytkownika) lub za pośrednictwem Aplikacji FREENOW, gdy Użytkownik zakończy zamówienie przejazdu. Jeśli płatność zostanie otrzymana w całości, zarezerwowana kwota zostanie zwolniona przez FREENOW. Przetwarzanie wyżej wymienionego zwolnienie kwoty może potrwać w zależności od banku Użytkownika lub dostawcy usług płatniczych do 5 (pięciu) dni roboczych.

6.10 Korzystając z funkcji Płać przez Aplikację, Użytkownik wyraża zgodę na procedurę autoryzacji zgodnie z niniejszą klauzulą.

6.11 FREENOW zastrzega sobie prawo do nieoferowania danych metod płatności zarówno w poszczególnych przypadkach, jak i generalnie.

6.12 W przypadku uzasadnionego podejrzenia niezgodnego z prawem skorzystania z konta Użytkownika lub skorzystania z niego bez upoważnienia FREENOW wyraźnie zastrzega sobie prawo do czasowego lub stałego zablokowania konta Użytkownika lub dodatkowych funkcji w ramach usługi Płać przez Aplikację lub poproszenia Użytkownika o wskazanie nowego hasła, numeru PIN lub innych indywidualnych cech identyfikacji. W takiej sytuacji FREENOW zobowiązuje się do poinformowania Użytkownika o zablokowaniu jego konta lub dodatkowej usługi Płać przez Aplikację w miarę możliwości przed zablokowaniem konta lub danej funkcji, jednak nie później niż niezwłocznie po ich zablokowaniu, wskazując przy tym przyczyny blokady.

6.13 Opłata za zamówioną Usługę Przewozu Osób, którą Użytkownik zostaje obciążony przy wykorzystaniu wybranej metody płatności, zgodnie z niniejszym pkt B.II, może być obliczona na podstawie wskazania taksometru znajdującego w taksówce, którą wykonywana jest Usługa Przewozu Osób albo w inny sposób, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku, gdy opłata ma charakter ryczałtowy, Użytkownik zostaje poinformowany o jej wysokości poprzez Aplikację FREENOW, przy zamówieniu Usługi Przewozu Osób. Opłata za Dodatkową Usługę Mobilności, dla której świadczona jest usługa pośrednictwa, obliczana jest zgodnie z warunkami dostarczonymi przez Dostawcę Usług Mobilności udostępnionymi Użytkownikowi. Jeżeli opłata ma charakter ryczałtowy, Użytkownik może zostać poinformowany o jej wysokości przez Aplikację FREENOW przy zamawianiu Dodatkowej Usługi Mobilności.

6.14 O ile dla danej Usługi Przewozu Osób lub Dodatkowej Usługi Mobilności nie są oferowane inne metody płatności, Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty należności dochodzonych przez FREENOW w modelu Płać przez Aplikację.

6.15 Jeżeli Użytkownik wybierze metodę Płać przez Aplikację, musi posiadać środki wystarczające do dokonania płatności. Jeżeli na rachunku bankowym, który FREENOW będzie próbowało obciążyć, nie będzie wystarczających środków, Użytkownik pokryje wszelkie opłaty oraz koszty poniesione w rezultacie braku wystarczających środków na rachunku bankowym.

6.16 W przypadku nieprawidłowego działania procedury płatności bezgotówkowej Użytkownik skontaktuje się bezpośrednio z PayPal lub swoim dostawcą usług płatniczych.

6.17 W przypadku naruszenia przez Użytkownika zobowiązania do dołożenia należytej staranności przy zabezpieczeniu jego danych identyfikacyjnych oraz indywidualnych cech identyfikacji przed nieupoważnionym dostępem osób trzecich, jeżeli w wyniku takiego naruszenia FREENOW poniesie stratę, FREENOW wyraźnie zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania od Użytkownika.

6.18 Wyłącznie odpowiedzialność wobec Użytkownika za prawidłowość opłat za Usługi Przewozu Osób lub Dodatkowe Usługi Mobilności ponosi odpowiednia Firma Taksówkowa lub Dostawca Dodatkowych Usług Mobilności.

7. Warunki korzystania z funkcji Płać przez Aplikację

7.1 Aby skorzystać z funkcji Płać przez Aplikację, Użytkownik musi wybrać co najmniej jedną z oferowanych metod płatności (np. kartę kredytową lub PayPal) w Aplikacji FREENOW i wprowadzić odpowiednie dane. Wybrane metody płatności mogą być zmieniane, dostosowywane lub usuwane przez Użytkownika w Aplikacji FREENOW w każdym czasie. Ponadto Użytkownik może wybrać bezpośrednio podczas procesu płatności, który z zapisanych sposobów płatności ma zostać użyty w danym procesie płatności.

7.2 Korzystając z funkcji Płać przez Aplikację, Użytkownik zgadza się na obciążenie przez FREENOW wybranego przez niego w procesie płatności instrumentu płatniczego, takiego jak karta kredytowa lub PayPal, kwotą opłaty, która ma zostać

uiszczona przez Użytkownika na rzecz FREENOW po zakończeniu przejazdu, powiększoną o dowolnie wybrany przez Użytkownika napiwek, jeśli ma to zastosowanie, a także o wszelkie inne poniesione opłaty (patrz punkt 6.5) po zakończeniu przejazdu. Ponadto Użytkownik przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że

- Użytkownik może zostać poproszony o dodatkowe uwierzytelnienie swojej tożsamości („Silne Uwierzytelnienie Klienta”) podczas dokonywania płatności w ramach rezerwacji przejazdu taksówkowego;
- Uwierzytelnianie to może być przeprowadzane różnymi metodami (np. jednorazowe hasło, hasło do logowania do Aplikacji FREENOW, uwierzytelnianie biometryczne), w zależności od uzgodnień Użytkownika w tym zakresie z jego bankiem, dostawcą usług płatniczych lub wystawcą karty kredytowej (np. Visa, Mastercard, American Express);
- FREENOW zastrzega sobie prawo do wymagania takiego uwierzytelnienia za pośrednictwem strony internetowej banku Użytkownika, dostawcy usług płatniczych lub wystawcy karty kredytowej ze względów bezpieczeństwa;
- FREENOW zastrzega sobie również prawo do przesyłania dodatkowych informacji o Użytkowniku związanych z płatnościami do banku, odpowiedniego dostawcy usług płatniczych lub wystawcy karty kredytowej podczas tego procesu uwierzytelniania.

Ponadto FREENOW zastrzega sobie prawo do obciążania instrumentów płatniczych lub rachunku wybranego podczas transakcji płatniczej w dowolnym momencie, gdy należność jest wymagalna bez dodatkowego uwierzytelnienia Użytkownika. Postanowienia niniejszego pkt 7.2 dotyczące uwierzytelniania Użytkownika mają na celu poinformowanie Użytkownika o przetwarzaniu płatności za pośrednictwem Aplikacji FREENOW. FREENOW nie ponosi żadnej odpowiedzialności wobec Użytkownika za zastosowanie, niezastosowanie, opóźnienie realizacji lub brak realizacji powyższych procesów, chyba że FREENOW ponosi za to winę umyślną. Postanowienia niniejszego punktu w żaden sposób nie wpływają na zobowiązania płatnicze Użytkownika wobec FREENOW wynikające z niniejszych OWU ani ich nie umniejszają.

7.3 Jeśli Użytkownik wybierze PayPal jako metodę płatności, zapłaci FREENOW ostateczną kwotę wybraną podczas procesu płatności, z wyłączeniem ujawnienia FREENOW danych bankowych Użytkownika. W takim wypadku automatyczna

transakcja obciążenia rachunku (elektroniczne polecenie zapłaty) lub transakcja obciążenia rachunku (płatność kartą kredytową) ma miejsce wyłącznie pomiędzy Użytkownikiem a PayPal. Zgodnie z Warunkami Korzystania z Usługi PayPal Użytkownik może ponosić osobne opłaty za korzystanie z usługi PayPal. Aby móc korzystać z usługi płatności PayPal w celu zaspokojenia roszczeń FREENOW, Użytkownik musi założyć konto w PayPal i potwierdzić dokonanie płatności za pośrednictwem PayPal na rzecz FREENOW podczas dokonywania płatności.

7.4 Użytkownik (z wyjątkiem płatności w pojeździe, która może być dokonana gotówką, kartą kredytową lub debetową, w zależności od dostępności) otrzyma paragon za Usługi Przewozu Osób lub Dodatkowe Usługi Mobilności w formie wiadomości e-mail przesłanej na adres e-mail, który zarejestrował we FREENOW. W przypadku płatności w pojeździe, Firma Taksówkowa wyda Użytkownikowi paragon. Jeżeli Użytkownik zażąda duplikatu takiego paragonu w późniejszym terminie, FREENOW wyda taki duplikat Użytkownikowi w imieniu Firmy Taksówkowej na żądanie Użytkownika.

7.5 FREENOW wyraźnie zastrzega sobie prawo do zaprzestania oferowania określonych metod płatności w indywidualnych przypadkach, w szczególności w przypadku nadużycia lub próby nadużycia takiej metody płatności przez Użytkownika.

7.6 FREENOW nie ponosi żadnej odpowiedzialności za przetwarzanie płatności bezgotówkowych przez odpowiedniego dostawcę usług płatniczych. W przypadku nieprawidłowych lub błędnych transakcji Użytkownik musi samodzielnie skontaktować się z odpowiednim dostawcą usług płatniczych lub centrum obsługi płatności.

7.7 Jeśli Użytkownik nie dokona płatności w wybrany przez siebie sposób, FREENOW będzie uprawniona do żądania odsetek za zwłokę w wysokości 7 (siedmiu) punktów procentowych powyżej podstawowej stopy procentowej w skali roku. Jeżeli FREENOW w sposób oczywisty poniosła większą szkodę spowodowaną zwłoką, FREENOW będzie uprawniona do dochodzenia odszkodowania z tytułu takiej szkody.

7.8 Co do zasady, płatność za Usługę Przewozu Osób lub Dodatkową Usługę Mobilności jest możliwa za pośrednictwem funkcji Płać przez Aplikację we wszystkich pojazdach używanych przez odpowiednie Firmy Taksówkowe oraz przy rezerwacji Dodatkowych Usług Mobilności. Jeżeli jednak płatność za pośrednictwem funkcji Płać

przez Aplikację nie jest możliwa z przyczyn technicznych (np. które wystąpiły później), zastosowanie mają następujące zasady: W ramach przejazdów realizowanych przez Firmę Taksówkowe Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty za przejazd gotówką (lub kartą debetową lub kredytową, w zależności od dostępności). W przypadku braku możliwości pobrania przez FREENOW naliczonej opłaty za odpowiednią Usługę Przewozu Osób lub Dodatkową Usługę Mobilności od Użytkownika za pośrednictwem wybranego przez Użytkownika instrumentu płatniczego, Użytkownik zobowiązany jest uiścić opłatę na rzecz FREENOW bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 5 (pięciu) dni od dnia upływu terminu płatności. W tym celu Użytkownikowi zostanie wyświetlona informacja o wysokości opłaty poniesionej z tytułu danej Usługi Przewozu Osób lub Dodatkowej Usługi Mobilności wraz z odpowiednim powiadomieniem w Aplikacji FREENOW. Jeśli Użytkownik nie uiści opłaty w określonym terminie, FREENOW, po odpowiednim poinformowaniu Użytkownika, pobierze zaległą kwotę za pośrednictwem innej metody płatności zarejestrowanej przez Użytkownika.

7.9 W momencie wprowadzania nowej metody płatności (np. karty kredytowej) dla funkcji Płać przez Aplikację lub w momencie dokonywania rezerwacji, FREENOW zastrzega sobie prawo do zablokowania z góry kwoty w niewielkiej wysokości (do 2,00 PLN) w celu weryfikacji („Wstępna Autoryzacja”). Wstępna Autoryzacja nie obciąża rachunku bankowego Użytkownika. Jeżeli nie uda się przeprowadzić Wstępnej Autoryzacji, wprowadzenie metody płatności nie będzie możliwe. Wstępna Autoryzacja jest przeprowadzana nawet wtedy, gdy rezerwacja nie powiodła się lub przejazd został anulowany. W przypadku Wstępnej Autoryzacji dostępne saldo zostanie tymczasowo zablokowane w ramach danej metody płatności i w kwocie Wstępnej Autoryzacji na okres do 10 (dziesięciu) dni roboczych. Ponadto FREENOW może zażądać Wstępnej Autoryzacji metody płatności Użytkownika wybranej domyślnie lub indywidualnie dla każdego przypadku w wysokości przewidywanej ceny przejazdu lub ceny przejazdu określonej indywidualnie dla każdego przypadku, w tym wszelkich obowiązujących opłat i wszelkich napiwków ustalonych z góry dla danego przejazdu. Rachunek bankowy Użytkownika nie zostanie obciążony tą kwotą w momencie dokonywania rezerwacji, lecz zostanie ona jedynie zarezerwowana dla FREENOW. Jeśli FREENOW skorzysta ze Wstępnej Autoryzacji, Użytkownik zostanie

poinformowany o szczegółach Wstępnej Autoryzacji poprzez powiadomienie push za pośrednictwem Aplikacji FREENOW przed zakończeniem rezerwacji. Późniejsza zmiana (tj. w trakcie lub na koniec podróży) metody płatności wybranej na początku podróży nie jest możliwa, jeśli dla pierwotnie wybranej metody płatności została przeprowadzona Wstępna Autoryzacja. Po otrzymaniu płatności w pełnej wysokości zarezerwowana kwota zostanie zwolniona przez FREENOW. Może to potrwać do 5 (pięciu) dni roboczych w banku Użytkownika lub u dostawcy usług płatniczych. Korzystając z funkcji Płać przez Aplikację, Użytkownik wyraża zgodę na stosowanie przez FREENOW procedur Wstępnej Autoryzacji, o których mowa w niniejszym punkcie.

8. Warunki korzystania z voucherów na Płać przez Aplikację oraz z Subskrypcji

8.1 O ile do danej kampanii dotyczącej voucherów nie mają zastosowania inne warunki FREENOW, do realizacji voucherów mają zastosowanie poniższe postanowienia:

8.2 Użytkownik może wykorzystać kod vouchera znajdujący się na voucherze tylko wówczas, gdy wybrał funkcję Płać przez Aplikację jako metodę płatności.

8.3 Kod vouchera jest ważny na jeden przejazd i może zostać wykorzystany tylko raz przez jednego Użytkownika w danym okresie promocyjnym. Kody voucherów, które nie zostaną wykorzystane w danym okresie promocyjnym, tracą ważność bez żadnej rekompensaty. Wyłącza się możliwość dokonania wypłaty gotówkowej w wysokości wartości kodu vouchera. Jeżeli błąd techniczny Aplikacji FREENOW uniemożliwił realizację kodu vouchera przez Użytkownika w okresie promocji, FREENOW prześle Użytkownikowi kod zastępczy.

8.4 Kod vouchera na pierwszą rezerwację z zastosowaniem funkcji Płać przez Aplikację może być wykorzystany tylko raz przez danego Użytkownika i tylko na pierwszą rezerwację z zastosowaniem funkcji Płać przez Aplikację. Jeśli Użytkownik nie wykorzysta kodu vouchera do swojej pierwszej rezerwacji z zastosowaniem funkcji Płać przez Aplikację, kod vouchera wygaśnie. Wyklucza się możliwość zwrotu lub przywrócenia kodu vouchera na pierwszą rezerwację z zastosowaniem funkcji Płać przez Aplikację.

8.5 Kody voucherów należy wprowadzić do Aplikacji FREENOW i zatwierdzić ich ważność przed rozpoczęciem procesu płatności.

8.6 Kody voucherów nie łączą się z innymi promocjami, kuponami lub rabatami. W przypadku utraty kodu vouchera Użytkownikowi nie przysługuje prawo do otrzymania nowego kodu. Kodów nie można sprzedawać, odsprzedawać ani w inny sposób wymieniać na gotówkę.

8.7 W przypadku nieuprawnionego użycia kodów voucherów, FREENOW ma prawo zablokować konto Użytkownika po odpowiednim powiadomieniu go o tym fakcie pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem powiadomienia w Aplikacji FREENOW. FREENOW jest również uprawniona do zablokowania odpowiednich kont użytkowników w przypadku oszustwa, próby oszustwa lub podejrzenia innych nielegalnych działań w związku z kodami voucherów. W takim przypadku FREENOW poinformuje Użytkownika o blokadzie z wyprzedzeniem co najmniej 3 (trzech) dni roboczych pocztą elektroniczną lub poprzez wiadomość w Aplikacji FREENOW o przyczynie zastosowania takiej blokady.

8.8 Użytkownik może skorzystać – o ile w danym czasie jest dostępna – ze specjalnej oferty FREENOW polegającej na wykupieniu określonej liczby kodów elektronicznych albo jednego kodu na określoną liczbę przejazdów, służących do uregulowania płatności za Usługi Mobilności zamówione przez Aplikację FREENOW („Subskrypcja”).

8.9 Subskrypcja polega na wykupieniu:

- a) określonej liczby kodów o ustalonej wartości nominalnej za określoną cenę brutto, z których każdy może być jednorazowo wykorzystany do uregulowania w ramach usługi Płać przez Aplikację opłaty za jedną Usługę Mobilności albo
- b) jednego kodu dla Usług Mobilności w określonej liczbie z określoną wartością nominalną każdej Usługi Mobilności z możliwością korzystania z kodu wyłącznie przez Użytkownika, który wykupił Subskrypcję,

8.10 Dokładna cena Subskrypcji i liczba oraz wartość kodów są dostępne na stronie internetowej FREENOW albo, o ile wprowadzono taką funkcjonalność, w Aplikacji FREENOW. Subskrypcja jest ważna przez jeden miesiąc.

8.11 Jeżeli cena za pojedynczą Usługę Mobilności przewyższa wartość pojedynczego kodu, Użytkownik dopłaci różnicę na warunkach ogólnych obowiązujących go w zakresie płatności za Usługi Mobilności zamówione przez Aplikację FREENOW.

8.12 Zakup Subskrypcji związany jest z obowiązkiem zapłaty ceny podanej wcześniej Użytkownikowi do wiadomości. Zamówienie Subskrypcji dokonywane jest przez dedykowaną stronę internetową FREENOW albo, o ile wprowadzono taką funkcjonalność, przez Aplikację FREENOW, gdzie wskazana jest metoda płatności za Subskrypcję. Umowa Subskrypcji zawarta jest z chwilą skutecznego dokonania płatności przez Użytkownika. Płatność powinna zostać dokonana na 3 (trzy) dni przed pierwszym dniem miesiąca, w którym Subskrypcja będzie obowiązywać.

8.13 Dokonując zakupu Subskrypcji Użytkownik może w chwili dokonywania płatności wybrać opcję automatycznego przedłużania Subskrypcji, co oznacza, że Subskrypcja ulega automatycznemu przedłużeniu po upływie danego okresu rozliczeniowego. Subskrypcja może być zakończona ze skutkiem na koniec kolejnego okresu rozliczeniowego poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola na dedykowanej stronie internetowej FREENOW albo poprzez wysłanie polecenia poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na następującej stronie internetowej: <https://support.freemove.com/hc/pl/requests/new>, o ile wprowadzono taką funkcjonalność, przez Aplikację FREENOW.

8.14 Dokonując zakupu Subskrypcji Użytkownik wskaże, czy wykonywanie umowy Subskrypcji ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od niej.

8.15 Po skutecznej opłacie Subskrypcji Użytkownik otrzyma warunki Subskrypcji na swój adres mailowy podany w Aplikacji FREENOW.

8.16 Korzystanie z Usług Mobilności w ramach Subskrypcji nie zmienia charakteru prawnego usługi FREENOW, a FREENOW pozostaje pośrednikiem.

9. Prawo korzystania

9.1 FREENOW udziela Użytkownikowi zwykłego, możliwego do odwołania, niepodlegającego przeniesieniu i niewyłącznego prawa do korzystania z Aplikacji FREENOW, o ile jest to niezbędne do korzystania z Aplikacji FREENOW w celu realizacji pośrednictwa w zakresie określonym w niniejszych OWU. Powyższe

uprawnienie Użytkownika jest jednak ograniczone do korzystania z Aplikacji FREENOW na własne potrzeby. Komercyjne przekazywanie lub wykorzystywanie usług lub treści Aplikacji FREENOW w inny sposób jest niedozwolone.

9.2 Użytkownikowi zabrania się powielania, wynajmowania lub dzierżawienia, edytowania, przerabiania w inny sposób Aplikacji lub udzielania sublicencji na Aplikację FREENOW w całości lub w części. Ponadto Użytkownikowi zabrania się dekompilowania, dezasemblowania lub odtwarzania wstecz Aplikacji FREENOW („Inżynieria Wsteczna”).

10. Zabronione użytkowanie, odpowiedzialność za treści

10.1 Użytkownikowi zabrania się korzystania z Aplikacji FREENOW w celu przesyłania, przechowywania, przekazywania lub rozpowszechniania treści niezgodnych z prawem, zagrażających młodzieży, uwłaczających lub w inny sposób obraźliwych, jak również innych treści niezgodnych z prawem. Obejmuje to również bezprawne rozpowszechnianie treści z naruszeniem prawa o ochronie danych, praw autorskich, praw własności przemysłowej, pokrewnych praw autorskich, dóbr osobistych lub innych praw osób trzecich.

10.2 Użytkownik Aplikacji FREENOW ponosi wyłączną odpowiedzialność za przesyłane treści oraz sposób korzystania z Aplikacji FREENOW. Treści utworzone lub udostępnione przez osoby trzecie lub innego użytkownika i przesłane w ramach konta Użytkownika są również przypisywane Użytkownikowi w stosunkach z FREENOW.

10.3 FREENOW zastrzega sobie prawo, bez takiego obowiązku, do przeglądania treści Użytkownika w celu ustalenia, czy są one zgodne z zastosowaniami dozwolonymi na mocy niniejszych OWU. W przypadku naruszenia lub prawdopodobnego naruszenia, FREENOW jest uprawniona, po odpowiednim powiadomieniu Użytkownika, do zablokowania całości lub części treści Użytkownika ze skutkiem natychmiastowym. Ponadto FREENOW jest w takim przypadku uprawniona do wypowiedzenia Umowy o Korzystanie z Aplikacji. Pozostaje to bez wpływu na dochodzenie przez FREENOW innych roszczeń.

11. Prawa własności przemysłowej osób trzecich, odpowiedzialność odszkodowawcza

11.1 W przypadku naruszenia praw osób trzecich poprzez korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji FREENOW, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego zaprzestania korzystania z Aplikacji FREENOW w sposób sprzeczny z umową lub przepisami prawa.

11.2 Użytkownik zwolni FREENOW z odpowiedzialności z tytułu wszelkich roszczeń, w tym roszczeń odszkodowawczych dochodzonych przez innych użytkowników lub inne osoby trzecie wobec FREENOW w związku z naruszeniem ich praw przez treści zamieszczone lub wygenerowane przez Użytkownika w Aplikacji FREENOW lub w związku z korzystaniem przez Użytkownika z Aplikacji FREENOW w inny sposób, w szczególności w związku z naruszeniem obowiązków wynikających z pkt. 10 niniejszych OWU. Użytkownik ponosi wszelkie uzasadnione koszty poniesione przez FREENOW w związku z naruszeniem praw osób trzecich, w tym uzasadnione koszty obrony prawnej. Pozostaje to bez wpływu na wszelkie dalsze prawa i roszczenia odszkodowawcze FREENOW.

11.3 W przypadku dochodzenia przez osoby trzecie roszczeń wobec FREENOW z tytułu naruszenia praw przez Użytkownika, Użytkownik jest zobowiązany do wyczerpującego i niezwłocznego poinformowania FREENOW o podstawach dochodzonych roszczeń, o ile jest to niezbędne do ich rozpatrzenia i obrony.

12 Dostępność

Użytkownikowi nie przysługuje roszczenie o stałą i nieprzerwaną dostępność Aplikacji FREENOW. FREENOW dołoży jednak wszelkich starań, aby osiągnąć jak największą dostępność i uniknąć zakłóceń. W przypadku wystąpienia zakłóceń, FREENOW dołoży wszelkich starań, aby zaradzić im tak szybko, jak to możliwe.

13 Odpowiedzialność

13.1 FREENOW ponosi odpowiedzialność zgodnie z przepisami ustawowymi za szkody spowodowane przez FREENOW, jej przedstawicieli prawnych lub osoby działające w jej imieniu lub na jej rzecz umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa. Dotyczy to w szczególności szkód poniesionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem z Aplikacji FREENOW, jak również pogorszenia działania lub uszkodzenia sprzętu lub oprogramowania Użytkownika spowodowanego przez Aplikację FREENOW lub przesyłanie danych.

13.2 W przypadku zwykłego niedbalstwa FREENOW ponosi odpowiedzialność wyłącznie za naruszenie istotnych zobowiązań umownych i tylko za szkody typowe dla umowy tego rodzaju i które były możliwe do przewidzenia w momencie zawierania umowy. Istotne zobowiązania umowne to takie, których spełnienie umożliwia przede wszystkim prawidłowe wykonanie umowy i na których przestrzeganiu Użytkownik regularnie polega i ma prawo polegać.

13.3 Postanowienia niniejszego punktu mają również zastosowanie do przedstawicieli prawnych FREENOW i osób działających w jej imieniu lub na jej rzecz. Powyższe ograniczenie odpowiedzialności nie ma zastosowania (i) do zakresu przejętej gwarancji, (ii) do zawinionego narażenia życia, uszkodzenia ciała lub szkody na zdrowiu i (iii) za wady zatajone umyślnie (iv) za winę umyślną. W celu uniknięcia wątpliwości, Firmy Taksówkowe, Dostawcy Dodatkowych Usług Mobilności, kierowcy, konsultanci i inne osoby działające na rzecz Firm Taksówkowych lub Dostawców Dodatkowych Usług Mobilności nie działają w imieniu lub na rzecz FREENOW.

13.4 Strona internetowa FREENOW może zawierać linki do innych stron internetowych oraz treści osób trzecich, które nie stanowią części strony internetowej FREENOW. FREENOW nie ma wpływu na aktualny lub przyszły kształt oraz treść stron internetowych osób trzecich ani ich nie modyfikuje. Wszelkie umowy, transakcje oraz inne uzgodnienia pomiędzy Użytkownikiem a osobami trzecimi dokonywane są na ryzyko Użytkownika i tych osób trzecich. Po kliknięciu linka do strony internetowej osoby trzeciej Użytkownik opuszcza stronę internetową FREENOW i zostaje przekierowany do strony internetowej osoby trzeciej. W przypadku powzięcia przez FREENOW wiedzy o tym, że treści stron internetowych osób trzecich, do których linki umieszczone są na stronie internetowej FREENOW, naruszają prawo, FREENOW niezwłocznie usunie takie linki ze swojej strony internetowej. FREENOW nie monitoruje jednak na bieżąco zawartości tych stron internetowych. FREENOW zachęca użytkowników do zgłaszania przypadków treści, które naruszają prawo, wprowadzają w błąd, są nieprawidłowe lub w inny sposób budzą zastrzeżenia.

13.5 W każdym razie FREENOW ponosi odpowiedzialność za straty lub szkody poniesione przez Użytkownika w zakresie określonym w art. 361 kodeksu cywilnego (normalne następstwa działania lub zaniechania).

14 Okres obowiązywania i rozwiązanie umowy

14.1 Umowa o Korzystanie z Aplikacji wchodzi w życie z chwilą zakończenia przez Użytkownika procesu rejestracji i zostaje zawarta na czas nieokreślony.

14.2 Umowa o Korzystanie z Aplikacji może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron w formie tekstowej w każdym czasie, przy czym FREENOW może wypowiedzieć Umowę o Korzystanie z Aplikacji wyłącznie z ważnych powodów i z zachowaniem 4 (cztero) tygodniowego okresu wypowiedzenia.

15 Prawo odstąpienia od umowy

15.1 Z uwagi na to, że umowa o świadczenie Usług FREENOW zawierana jest przez Internet, Użytkownik może odstąpić od takiej umowy w terminie 14 (czternastu) dni od jej zawarcia bez podawania przyczyny. W celu skorzystania z tego uprawnienia uprawniony Użytkownik może wypełnić oświadczenie o odstąpieniu, zgodnie ze wzorem dostępnym na stronie internetowej FREENOW lub wzorem z Załącznika nr 2 i przesłać je do FREENOW dostępnymi kanałami kontaktu, w szczególności poprzez formularz kontaktowy udostępniony na stronie internetowej FREENOW. Oświadczenie jest skuteczne pod warunkiem wysłania go przed upływem 14 (czternastu) dni od zawarcia umowy.

15.2 W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy przez Użytkownika, umowę uważa się za niezawartą, a uprawniony Użytkownik jest zwolniony z wszelkich zobowiązań z niej wynikających. Wpłacone kwoty zostaną zwrócone takiemu Użytkownikowi nie później niż w terminie 14 (fourteen) dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jeżeli Użytkownik wyraził wyraźną i uprzednią zgodę oraz został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia usługi, że po jej wykonaniu utraci prawo odstąpienia od umowy, oraz przyjął ten fakt do wiadomości, o ile taka możliwość jest dostępna w Aplikacji FREENOW: (a) Użytkownik będzie zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy; (b) Użytkownik utraci prawo odstąpienia od umowy po jej wykonaniu.

15.3 Odstąpienie od umowy o świadczenie Usług Przewozu Osób lub Dodatkowych Usług Mobilności podlega warunkom świadczenia usług Firm Taksówkowych lub Dostawcom Dodatkowych Usług Mobilności. Jednakże, anulowanie przez Użytkownika Usługi Przewozu Osób lub Dodatkowej Usługi Mobilności, które nie kwalifikuje się jako odstąpienie od umowy może podlegać dodatkowym opłatom na podstawie niniejszych OWU.

16 Ochrona danych

16.1 W celu zapoznania się z postanowieniami dotyczącymi ochrony danych należy zapoznać się z Informacją o Ochronie Danych, która jest dostępna pod adresem <https://www.free-now.com/pl/passenger-privacy-policy>.

16.2 FREENOW może korzystać z usług spółek powiązanych lub zewnętrznych partnerów w celu przetwarzania danych do zaksięgowania.

17 Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

17.1 W przypadku zastrzeżeń Użytkownika w odniesieniu do usług świadczonych przez FREENOW, Użytkownik uprawniony jest do złożenia reklamacji w dowolnej formie, w szczególności za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej FREENOW.

17.2 Reklamacja powinna zawierać:

- a) dokładny opis zdarzenia, którego dotyczy
- b) wskazanie zastrzeżeń, co do usług oferowanych/wykonanych przez FREENOW;
- c) wyraźne wskazanie roszczenia Użytkownika względem FREENOW.

17.3 Odpowiedź na reklamację udzielana jest w terminie nie dłuższym niż 14 (czternaście) dni od dnia otrzymania reklamacji przez FREENOW.

17.4 Użytkownik zostanie poinformowany o wyniku rozpatrzenia reklamacji przez FREENOW w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania.

17.5 Reklamacje dotyczące Usług Przewozu Osób lub Dodatkowych Usług Mobilności powinny być składane, odpowiednio, bezpośrednio do Firm Taksówkowych lub Dostawcom Dodatkowych Usług Mobilności zgodnie z ich warunkami świadczenia

usług. FREENOW nie ma możliwości rozstrzygnięcia ani pośredniczenia w rozstrzygnięciu takich reklamacji.

18 Prawo właściwe, jurysdykcja

18.1 Prawem właściwym jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej, z wyłączeniem norm kolizyjnych.

18.2 Sądem właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszych OWU lub z nimi związanych jest właściwy polski sąd powszechny.

19 Informacje dotyczące internetowego systemu rozstrzygania sporów

19.1 Komisja Europejska utworzyła platformę internetową do internetowego rozstrzygania sporów (tzw. „Platforma ODR”). Platforma ODR pełni rolę punktu kontaktowego umożliwiającego pozasądowe rozstrzyganie sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży online lub umów o świadczenie usług online. Dostęp do Platformy ODR można uzyskać pod następującym linkiem: ec.europa.eu/consumers/odr.

19.2 FREENOW nie chce brać udziału ani nie jest zobowiązana do udziału w procedurze rozstrzygania sporów przed komisją arbitrażową ds. konsumentów.

20 Rozdzielność postanowień

Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszych OWU jest nieważne lub niewykonalne lub jeżeli niniejsze OWU zawierają lukę, pozostaje to bez wpływu na ważność pozostałych postanowień. W miejsce nieważnego postanowienia lub w celu uzupełnienia luki stosuje się odpowiedni przepis ustawowy.

Obowiązuje od 1 grudnia 2023 r.

Załącznik 1

Polityka Opłat

POLITYKA OPŁAT ZA ANULOWANIE KURSU

1. Głównie założenia rezygnacji ze zlecenia oraz naliczenia związanej z tym opłaty

Użytkownicy płacący za przejazd gotówką zostaną zablokowani w możliwości korzystania z Aplikacji po anulowaniu zlecenia które podlega niniejszej polityce rezygnacji do momentu uiszczenia opłaty za anulowanie.

2. Opłata za przerwanie realizacji usługi przez Użytkownika w trakcie dojazdu kierowcy będzie naliczana gdy

Czas od rozpoczęcia dojazdu przez kierowcę pod adres podany w zamówieniu przekroczył 2 minuty.

Opłata należna od Użytkownika za anulowanie wynosi 10 PLN.

3. Opłata za przerwanie realizacji usługi przez Użytkownika po przybyciu przez kierowcę na miejsce rozpoczęcia zlecenia należna będzie gdy Czas od rozpoczęcia dojazdu przez kierowcę, w tym czas oczekiwania na Użytkownika po przybyciu na miejsce wskazane w zamówieniu przekroczył 2 minuty.

Opłata należna od Użytkownika za anulowanie wynosi 10 PLN.

4. Opłata za przerwanie realizacji usługi przez kierowcę ze względu na niestawienie się Użytkownika na miejscu rozpoczęcia zlecenia należna będzie gdy

Czas oczekiwania na Użytkownika po przybyciu przez kierowcę na miejsce wskazane w zamówieniu przekroczył 5 minut.

Opłata należna od Użytkownika za anulowanie wynosi 10 PLN.

5. Opłata za przerwanie przez Użytkownika realizacji usługi zarezerwowanej z wyprzedzeniem należna będzie gdy

Użytkownik przerwie realizację usługi (anuluje zamówienie złożone z wyprzedzeniem) na 60 minut albo mniej przed zarezerwowaną godziną rozpoczęcia przejazdu.

Opłata należna od Użytkownika za anulowanie wynosi 17 PLN.

DODATKOWE OPŁATY

FREENOW pobiera następujące opłaty za pośrednictwo w przejazdach. Konkretna kwota odpowiedniej opłaty FREENOW jest wyświetlana w widoku rezerwacji przed ostateczną rezerwacją i przed rozpoczęciem przejazdu.

a) Opłata Serwisowa

FREENOW pobiera Opłatę Serwisową. Obliczenie Opłaty Serwisowej dla danego zamówienia opiera się w szczególności na wyborze środka transportu i lokalizacji podróży. Konkretna kwota Opłaty Serwisowej za usługę zostanie wyświetlona przed dokonaniem rezerwacji.

Jeśli podróż jest rezerwowana za pośrednictwem konta biznesowego, Opłata Serwisowa wynosi zawsze 3,00 PLN za podróż, niezależnie od wyboru środka transportu i lokalizacji podróży.

b) Opłata za zamówienie w trakcie wysokiego popytu

FREENOW pobiera Opłatę za zamówienie w trakcie wysokiego popytu. Obliczenie Opłaty za zamówienie w trakcie wysokiego popytu dla danego zamówienia opiera się na stosunku wielkości popytu względem istniejącej dostępności. Konkretna kwota opłaty za zamówienie w trakcie wysokiego popytu zostanie wyświetlona przed dokonaniem rezerwacji.

c) Opłata Za Rezerwację /

FREENOW pobiera Opłatę Za Rezerwację, jeśli pasażer rezerwuje przejazd z co najmniej 20-minutowym wyprzedzeniem. Obliczenie Opłaty Za Rezerwację dla konkretnego zamówienia opiera się na wyborze środka transportu, czasie rezerwacji i czasie zarezerwowanego odbioru. Konkretna kwota Opłaty Za Rezerwację zostanie wyświetlona przed dokonaniem rezerwacji.

**Podane opłaty zawierają podatki.*

POLITYKA OPŁATY ZA OCZEKIWANIE

1. Główne założenia opłaty za oczekiwanie

Opłata za oczekiwanie jest należna w związku z czasem spędzonym przez kierowcę w oczekiwaniu na pasażera.

2. Czas oczekiwania, za który nie jest pobierana opłata za oczekiwanie

- opłata za oczekiwanie nie jest naliczana za pierwsze 2 minuty oczekiwania,
- czas liczy się od przyjazdu kierowcy do miejsca odbioru.

3. Czas oczekiwania, za który naliczana jest opłata za oczekiwanie

- mytaxi Polska sp. z o.o., ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa, poprzez formularz znajdujący się na następującej stronie internetowej: <https://support.free-now.com/hc/pl/requests/new>
- Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:
- Data zawarcia umowy:
- Imię i nazwisko konsumenta:
- Adres konsumenta:
- Wyrażam zgodę/nie wyrażam zgody na zwrot ceny przelewem bankowym (*).

- Podpis konsumenta (tylko jeśli formularz jest wysyłany w formie papierowej):

- Data:

(*)

Niepotrzebne

skreślić

General Terms and Conditions for Users for the Mediations of Mobility Services of FREENOW

Valid from 17.08.2025

1. Definitions

1.1 "GTC" are these General Terms and Conditions of mytaxi Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością with its registered office in Warsaw for the use of the FREENOW App "Mediation of Mobility Services".

1.2 "App Usage Contract" is the contract concluded between FREENOW and the User on the basis of these GTC for mediation services by means of the FREENOW App.

1.3 "Users" are persons who have registered with FREENOW for the use of the FREENOW software and the mediation services provided by FREENOW, including the "Pay-by-App" service.

1.4 "Business Account" means a user account offered by FREENOW for business customers, which enables booking of business trips mediated by FREENOW.

1.5 "FREENOW App" means the app operated by FREENOW for internet-enabled mobile devices, such as in particular smartphones and tablet PCs (including the Web Booker function), for the mediation of Passenger Transportation Services provided by Taxi Companies, as well as for the mediation of Further Mobility Services provided by Further Mobility Providers.

1.6 "FREENOW" means mytaxi Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością with its registered office in Warsaw (address: ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warsaw entered in the register of entrepreneurs maintained by the District Court for the capital City of Warsaw in Warsaw, 13th Commercial Division of the National Court Register under the number: 0000423350, having the status of a large entrepreneur within the meaning

of the Act of 8 March 2013 on counteracting excessive delays in commercial transactions,

1.7 "Passenger Transportation Services" are taxi trips mediated by FREENOW.

1.8 "Pay-per-App" is a cashless manner of payment via the FREENOW App, using the payment method selected by the User during the registration or booking process.

1.9 "Taxi Companies" are companies that provide the transportation of persons by means of passenger vehicles that are kept available by taxi companies at officially approved locations and with which journeys are carried out to a destination specified by the passenger.

1.10 "Intermediary Services" means the services offered by FREENOW for the mediation of transportation contracts between Taxi Companies and Users and for the mediation of Further Mobility Services by means of the FREENOW App.

1.11 "Further Mobility Services" means mobility services (other than Passenger Transportation Services) provided by Further Mobility Providers which the User may mediate for and avail of by FREENOW via the FREENOW App.

1.12 "Further Mobility Providers" are providers of Further Mobility Services that are arranged via the FREENOW App or Web Booker.

1.13 "Mediated Services" are Passenger Transportation Services and Further Mobility Services.

1.14 "Service Partners" are Taxi Companies and Further Mobility Providers.

2. Scope of Application

2.1 These GTC apply to contracts between FREENOW as intermediary and the users of the FREENOW App and also apply to future contractual relationships between FREENOW and the Users. The Users have the status of consumers (as defined in Article 22(1) of the Civil Code) or individuals entering into an agreement directly related to their commercial activity, provided that the agreement does not have professional character for them (as described in Art. 385(5) of the Civil Code), except when the

Users use Passenger Transportation Services or Further Mobility Services within the scope of a Business Account, as indicated in sections 3.4 and 3.5 below, respectively.

2.2 By installing and using the FREENOW App, the User agrees to the applicability of these GTC. If the User does not wish to be bound by these GTC or cannot declare effective consent, he cannot successfully install the FREENOW App.

2.3 Users' own contractual terms and conditions of use shall not apply to the contractual relationship between FREENOW and the Users, even if FREENOW does not expressly object to them.

2.4 For individual Intermediary Services, further contractual terms and conditions may apply in addition to these GTC. If special contractual conditions apply to the service requested by the User, FREENOW will separately inform the User of the applicability of the special contractual conditions and obtain the User's consent to these special contractual conditions.

2.5 FREENOW may amend these GTC with effect for the future:

in the following cases:

- a. changes in legal provisions directly affecting the content of the GTC;
- b. the imposition of certain obligations by state authorities;
- c. changes to the price list;
- d. improvements to the functioning of the FREENOW App and user service;
- e. enhancement of user privacy protection;
- f. changes to the privacy policy;
- g. prevention of abuse;
- h. security reasons;
- i. technological and functional changes;
- j. changes to the services provided, including the introduction of new services;
- k. editorial changes.

FREENOW will inform the User of any planned changes at least 14 (fourteen) days in advance. For this purpose, it is sufficient that FREENOW notifies the User of the new version of the GTC via email. The User has the option to object to the amended GTC within two (2) weeks of receiving the notification. If the User does not exercise their

right to object within the above-mentioned period, the amended GTC shall become binding as of the date specified in the notification from FREENOW. This does not affect the User's right to terminate the contract in accordance with section 14.2. In the notification of the amended GTC, FREENOW will inform the User of the right to object and the significance of failing to do so within the applicable timeframe. In the event of an objection by the User, FREENOW may terminate the contract in accordance with section 14.2.

FREENOW may amend the GTC without observing the above-mentioned notice period, including with immediate effect, if:

- (i) it is subject to a legal or regulatory obligation which prevents compliance with the notice period; or
- (ii) it must exceptionally amend the GTC to address an unforeseen and immediate danger related to the protection of its online intermediation services, or Users against fraud, malware, spam, data breaches, or other cybersecurity threats.

2.6 FREENOW's services are aimed at adults. Persons between 13 (thirteen) and 18 (eighteen) years of age are only allowed to use the FREENOW App with the consent of their legal representatives. The legal representatives of such minor should control the use of the FREENOW App by the minor.

3. Subject matter of the contract

3.1 The services of FREENOW consist of the mediation of Passenger Transportation Services and Further Mobility Services via the FREENOW App. With this App, the User can arrange for trip requests to potential Taxi Companies as well as usage requests to Further Mobility Providers.

3.2 FREENOW assumes no liability for the availability of the Passenger Transportation Service and/or Further Mobility Services requested by the User. FREENOW assumes no liability for the information transmitted by Taxi Companies or Further Mobility Providers (e.g. time details, vehicle information, etc.) being correct and complete and reaching the User in time, unless FREENOW is at intentional fault. The User has no

claim to a successful mediation and/or the conclusion of contracts of carriage as well as contracts for the provision of Further Mobility Services.

3.3 FREENOW has the right to change the specifics of the offer at any time with effect for the future, without individual notification to the User, for example in order to further develop and improve its quality, or to partially or completely discontinue individual services. Information about such changes or discontinuation of a service will be provided within at least 14 (fourteen) days beforehand via the website <https://free-now.com/pl> and/or in the FREENOW App.

3.4 The User can also have business rides mediated for him/her via the FREENOW App, provided that his/her user account is linked to a Business Account. When requesting business rides via a Business Account, the Terms and Conditions for Business Accounts also apply, available under: <https://www.free-now.com/pl/b2b-gtc/>. The User is obliged not to have private journeys arranged as business journeys contrary to the truth. FREENOW does not verify the purpose of the arranged trips and does not assume any liability for the consequences and costs of private trips untruthfully identified by the User as business trips. When arranging a business trip, personal data of the User will be transmitted to the respective Business Account Holder for the execution of the contract. This includes, in particular, the full name, email address, date and time, start and end point of the trip and the costs incurred. More detailed information on this can be found in our Data Protection Notice under <https://www.free-now.com/pl/pp-passenger/>.

3.5 If the User uses Further Mobility Services within the scope of a Business Account, he/she does so at his/her own responsibility. Trips that are not covered by the scope of the Business Account are undertaken by the User at his own expense. If the User exceeds a mobility budget approved by the Business Account Holder, payment shall be made by a means of payment provided by the User. The User shall be fully liable for any penalties and administrative offenses as well as for any other use in violation of the contract caused by the User when using the Further Mobility Services.

4. Use of the FREENOW App

4.1 The use of the FREENOW App requires the User to register with FREENOW and create a user account by providing his/her first and last name, email address, telephone number and defining an individual password.

4.2 The User must keep his/her login information for the user account safe and must not disclose it to third parties or allow them to access the FREENOW App. The User is solely responsible for the confidentiality and security of his/her user account. The User shall immediately notify FREENOW of any unauthorized use by third parties or any suspicion thereof by contact form. The contact form is provided on the FREENOW website under the following link: <https://support.free-now.com/hc/pl>.

4.3 The User is always obliged to provide his/her personal data truthfully, completely and in accordance with the respective requirements of FREENOW and to keep and maintain them up to date.

4.4 The User must ensure himself/herself and at his/her own expense that the technical requirements necessary for the use of the FREENOW App are available on the end device. This includes in particular the configuration and performance of the end device, the up-to-dateness of the required software (e.g. operating system) and access to the Internet.

4.5 The User shall use the FREENOW App in such a way that it is not impaired, overloaded or damaged and that the purpose of the FREENOW App is neither jeopardized nor circumvented. The User shall not circumvent or modify any security measures of the FREENOW App, either by himself/herself or through third parties.

4.6 FREENOW expressly reserves the right to block the User's user account and/or the Pay-per-App function completely or temporarily if factual reasons in connection with the security of a user account justify this or if there is a suspicion of unauthorized or fraudulent use of the user account. In such cases, FREENOW undertakes to inform the User about the blocking of his/her user account or the Pay-per-App function, stating the relevant reasons, as far as possible before, but at the latest without undue delay after the blocking, if a prior notification is not possible for objective reasons.

4.7 The User is obliged to secure the data stored by him/her via the FREENOW App in another way (i.e. via a medium other than the FREENOW App). FREENOW shall not assume any liability for a loss of the User's data stored in the FREENOW App, unless the loss is the intentional fault of FREENOW.

5. Passenger Transportation Services and Further Mobility Services

5.1 The performance of the Passenger Transportation Services and Further Mobility Services mediated by FREENOW is an independent service that is not provided by FREENOW, but by independent Taxi Companies or independent Further Mobility Providers. The contractual partner of the User of these Passenger Transportation Services and the Further Mobility Services is the respective Taxi Company or the respective Further Mobility Provider.

5.2 FREENOW merely mediates the respective Mobility Services. The terms and conditions of the Taxi Companies or the respective Further Mobility Providers shall apply to the use of the Passenger Transportation Services and the Further Mobility Services. These will be made available to the User prior to the booking and a corresponding consent will be obtained from the User. The Privacy Policy of the respective Taxi Company or Further Mobility Provider will also be made known to the User prior to the booking of the Passenger Transportation Service or Further Mobility Service.

5.3 In connection with taxi trips, for example, acceptance of a trip request from the User (offer) by a Taxi Company creates a legally binding transportation contract between the User and the corresponding Taxi Company under the terms and conditions of the Taxi Company. The User will be informed about the acceptance of his/her ride request by a Taxi Company in the FREENOW App. As soon as a ride request has been accepted by a Taxi Company, the User's current location is tracked and transmitted to the driver along with the User's data (user name and phone number) for identification by the driver. The User also has the option of contacting the driver directly.

5.4 Further Mobility Providers require in some cases verification of the User's driving licence, identity and/or address ("Validation") for the purposes of booking Further Mobility Services. Additionally, meeting other criteria, such as a minimum level of

driving experience, which is determined theoretically based on the period of holding a driving licence, may be required for bookings with certain Further Mobility Providers. In order to verify that the User meets these requirements, FREENOW may offer a Validation to the User. The User is free in deciding whether to use a Validation or to not order Further Mobility Services through the FREENOW App. A Validation is made via FREENOW App. It can be done by FREENOW or on FREENOW's behalf by a third party. In a Validation process the User must provide requested information completely and accurately, and update this information in case of any changes. Additionally, the User is required to submit official documents (e.g. an ID card, a driving licence). A successful Validation will be stored in the User's FREENOW account. FREENOW may repeat a completed Validation at a later time and update it in accordance with the Further Mobility Providers' requirements. Moreover, a subsequent change of the Further Mobility Providers' requirements regarding the Validation may result in changes of a Validation that has already been completed.

5.5 FREENOW assumes no liability for the performance of the Passenger Transportation Services and the Further Mobility Services. The Taxi Companies and the Further Mobility Providers are solely responsible for the provision of the Passenger Transportation Services and the Further Mobility Services.

5.6 FREENOW is responsible for proper performance of Intermediary Services, but not for the proper performance of Passenger Transportation Services or Further Mobility Services. The relevant Service Partner is exclusively liable towards the User for the non-performance or improper performance of Passenger Transportation Services or Further Mobility Services, including (if applicable) for the actions and omissions of the driver acting on the behalf of the Service Partner.

6. Remuneration and Payment

6.1 Subject to any deviating provisions, the transportation fee for a taxi ride mediated by FREENOW shall be governed by the respective locally applicable taxi tariff regulations and other provisions for taxi traffic.

6.2 The transportation fee for a taxi ride mediated by FREENOW is displayed in the FREENOW App after the User has entered the desired starting point and destination.

This is a fixed price which can only be paid via the payment methods available and listed below.

6.3 In the case of a fixed fare trip, the fixed fare may be adjusted where the actual distance or duration of the fixed fare trip change significantly. Details thereof will be displayed in the FREENOW App before ordering a trip and may be reviewed at any time on the FREENOW webpage at: <https://support.free-now.com/hc/pl>.

6.4 The fees for Further Mobility Services are based on the fee provisions of the Further Mobility Providers. These shall be displayed to the User in the FREENOW App prior to their booking.

6.5 In addition, the fees specified in the applicable Fee Policy that constitutes Attachment 1 to these GTC may apply. The Fee Policy can be found also in the following page <https://www.free-now.com/pl/polityka-oplat>. FREENOW is entitled to change the Fee Policy for the future at any time. The User will be informed of the planned change with a lead time of fourteen (14) days before the new Fee Policy comes into effect. Section 2.5 applies to Fee Policy changes.

6.6. The User is not obliged to pay the Taxi Company for Passenger Transportation Service by cashless means of payment through Pay-per-App. They can freely choose the method of payment (i.e. in cash or Pay-per-App). When registering cashless means of payment through Pay-per-App for Passenger Transportation Services, as well as in the case of using Further Mobility Services, the User agrees to being charged by FREENOW acting on its own behalf or on behalf of the Service Partner with any future fees due under these GTC. Where the User chose to pay by cash for a Passenger Transportation Service, FREENOW may automatically effect payment of any fee due under GTC in connection with this Passenger Transportation Service (e.g. cancellation fee), through another payment method registered by the User. Making a payment by the cashless means of payment through Pay-per-App registered by the User will not require the User to take any additional actions each time and will be initiated by FREENOW, to which the User agrees by registering the cashless means of payment through Pay-per-App.

6.7 If the User opts to Pay-per-App for a Mediated Service, they must pay the gross fee and, where applicable, any desired tip and other due charges. By registering in the

FREENOW App cashless means of payment through Pay-per-App under the present GTC, the User authorises FREENOW to charge their credit card or PayPal account to the sum due for the ordered Mediated Services or deduct the due amount by other means of payment admissible by the FREENOW App, to which the User agrees by registering cashless means of payment through Pay-per-App.

6.8 Where the User deposits a new payment method (e.g. credit card) for Pay-per-App and in the moment of payment, FREENOW reserves the right to make a pre-authorisation transaction (up to PLN 2.00) for validation purposes using the payment method in the moment of deposition of the payment method. The deposition of the payment method will fail if the pre-authorisation fails. This pre-authorisation transaction is also made if the hail was unsuccessful or the Passenger Transportation Service is cancelled. Any pre-authorisation will temporarily reduce the available balance for the respective payment method by the pre-authorisation amount for up to 10 (ten) working days and may appear as a temporary hold on the relevant payment card. The pre-authorisation amount for validation purposes as described above will not be charged to the concerned payment method.

6.9 Furthermore, FREENOW may require a pre-authorisation on the User's default or selected payment method that reflects the estimated or, as the case may be, the fixed fare amount including any preselected tip for the Passenger Transportation Service. This amount will not be charged at the time of booking from the default or selected payment method but is reserved for payment of the actual Passenger Transportation Service including any preselected tip, any applicable fee or other FREENOW charges. FREENOW may confirm details of this pre-authorisation by email (to the User's registered email address) or through the FREENOW App once the User completes the booking. If payment is received in full, the reserved amount will be released by FREENOW. This may take the User's bank or payment service provider up to 5 (five) working days to process.

6.10 By using the Pay-per-App feature, the User consents to FREENOW's pre-authorisation procedures as referred to in this clause.

6.11 FREENOW reserves the right not to offer certain payment methods in individual cases or in general.

6.12 FREENOW explicitly reserves the right to block the User's account or the additional Pay-per-App functions for the User permanently or temporarily or to ask the User to define a new password, PIN or other personal identification feature if there is a justified suspicion that the User's account or personal identification feature have been used fraudulently or without authorisation. In such instances, FREENOW undertakes to inform the User that their User's account or the additional Pay-per-App function have been blocked, if possible, before blocking, but at the latest immediately after blocking, giving the reason for the blockage.

6.13 A fee for an ordered Passenger Transportation Service charged to the User through the selected payment manner may be calculated on the basis of the indication of a taximeter installed in a taxi used to carry out the Transportation Service or otherwise in accordance with generally applicable law. If the fee is a flat rate, the User will be informed of the amount via the App when ordering a Transportation Service. A fee for the intermediated Further Mobility Service is calculated in accordance with the terms and conditions provided by the Further Mobility Provider made available to the User. If the fee is a flat rate, the User may be informed of the amount via the App when ordering the Further Mobility Service.

6.14 Unless other payment methods are offered for the respective Passenger Transportation Service or Further Mobility Service, the User shall pay the claims asserted by FREENOW by Pay-per-App.

6.15 If the User chooses to use Pay-per-App, they must ensure that they have sufficient funds. If the bank account FREENOW attempts to charge does not have sufficient funds, the User must bear any charges or costs incurred as a result of insufficient funds in the bank account.

6.16 If the cashless payment process malfunctions the User should contact PayPal or their provider of payment services directly.

6.17 If the User violates their obligation to take due care to protect their usage identification and their personal identification feature from unauthorised third-party access, and as a result of this violation of duty of care, FREENOW incurs a loss, FREENOW explicitly reserves the right to assert damages against the User.

6.18 The relevant Taxi Company or Further Mobility Provider is exclusively liable towards the User for the accuracy of fees for Passenger Transportation Services or Further Mobility Services.

7. Conditions for Pay-per-App

7.1 In order to use the Pay-per-App function, the User must select at least one of the payment methods offered (e.g. credit card or PayPal) in the FREENOW App and enter the corresponding information. The selected payment methods can be changed, adjusted or deleted by the User in the FREENOW App at any time. In addition, the User can choose directly during the payment process which of the stored means of payment is to be used for the respective payment process.

7.2 By using Pay-per-App, the User agrees that FREENOW will debit the means of payment selected by him/her during the payment process, such as credit card or PayPal, in the amount of the fee to be paid by him/her to FREENOW after completion of the trip, plus a tip freely chosen by him/her, if applicable, as well as any other fees incurred (see section 6.5) upon completion of the trip. In addition, the User acknowledges and agrees that

- the User may be requested to provide additional authentication of his/her identity ("Strong Customer Authentication") when depositing a payment method within the framework of booking a taxi ride;
- this authentication may be carried out via various methods (e.g. one-time password, password for logging into the FREENOW App, biometric authentication), depending on the User's agreements in this regard with his/her bank, payment service provider and/or credit card issuer (e.g. Visa, Mastercard, American Express);
- FREENOW reserves the right to require such authentication via the website of the User's bank, payment service provider or credit card issuer for security reasons;
- FREENOW further reserves the right during this authentication process to transmit additional payment-related information about the User to the bank, the respective payment service provider or credit card issuer.

In addition, FREENOW reserves the right to debit the payment means or account selected during a payment transaction at any time when a claim is due without additional authentication of the User. The terms of this section 7.2 on user authentication serve to inform the User with regard to the processing of payments via

the FREENOW App. FREENOW shall not itself bear any responsibility towards the User for the application, non-application, delay or failure of the above processes, unless FREENOW is at intentional fault. The provisions of this section shall in no way affect or impair the User's payment obligations to FREENOW under these GTC.

7.3 If the User selects PayPal as the payment method, he/she shall pay the final amount selected by him/her during the payment process to FREENOW, excluding the disclosure of his/her bank details to FREENOW. In this case, an automatic debit transaction (electronic direct debit) or debit transaction (credit card payment) shall take place exclusively between the User and PayPal itself. According to PayPal's Terms of Use, the User may incur separate fees when using the PayPal service. In order to be able to use the PayPal payment service to settle FREENOW's claims, the User must set up a PayPal account with PayPal and confirm the PayPal payment to FREENOW when making the payment.

7.4 The User (with the exception of payment in the vehicle, which can be made either in cash or by credit or debit card, depending on availability) will be sent a receipt with regard to the Passenger Transportation or the Further Mobility Services by means of an email to the email address he/she has registered with FREENOW. In case of payment in the vehicle, the Taxi Company shall issue a receipt to the User. Should the User require a duplicate of such a receipt at a later date, FREENOW shall issue such a duplicate to the User on behalf of the Taxi Company upon request.

7.5 FREENOW expressly reserves the right to no longer offer certain payment methods in individual cases, in particular if the User abused or attempted to abuse such a payment method.

7.6 FREENOW assumes no liability whatsoever for the processing of the cashless payment by the respective payment service provider. In the event of incorrect or erroneous transactions, the User must contact the respective payment service provider and/or the payment office himself/herself.

7.7 If the User defaults on the payment method chosen by him/her, FREENOW shall be entitled to claim default interest in the amount of 7 (seven) percentage points above the base interest rate p.a.. If FREENOW has demonstrably incurred a higher damage caused by default, FREENOW shall be entitled to claim such damage.

7.8 In principle, payment for a Passenger Transportation Service or Further Mobility Service is possible via the Pay-per-App function in all vehicles used by the respective Taxi Companies and when booking Further Mobility Services. However, if payment via the Pay-per-App function is not possible for (e.g. subsequently occurred) technical reasons, the following shall apply: Within the scope of taxi rides, the User is obliged to pay for the trip in cash (or with debit or credit card, depending on availability). If it is not possible for FREENOW to collect the accrued fee for the respective Passenger Transportation Service or the Further Mobility Service itself from the User via the means of payment selected by the User, the User shall pay the fee to FREENOW without undue delay, but no later than within five (5) days from the due date of payment. For this purpose, the User will be shown the fee incurred for the respective Passenger Transportation Service or the Further Mobility Service with a corresponding notice in the FREENOW App. If the User does not pay the fee within the specified period, FREENOW will collect the outstanding amount via another payment method registered by the User after informing the User accordingly.

7.9 At the time of depositing a new payment method (e.g. credit card) for the Pay-per-App function or at the time of booking, FREENOW reserves the right to reserve a low amount (up to PLN 2.00) in advance and for validation purposes ("Pre-Authorization"). Pre-Authorization does not debit the User's bank account. It is not possible to deposit a payment method if the Pre-Authorization fails. Pre-Authorization is performed even if the booking request was unsuccessful or the trip has been cancelled. In case of Pre-Authorization, the available balance will be temporarily blocked, for the respective payment method and in the amount of the Pre-Authorization for up to ten (10) business days. In addition, FREENOW may request a Pre-Authorization on the User's payment method selected by default or on a case-by-case basis in the amount of the anticipated fare or the fare determined on a case-by-case basis, including any applicable fees and any tip selected in advance for the trip. This amount will not be debited from the User's bank account at the time of booking, but will only be reserved for FREENOW. If FREENOW makes use of the Pre-Authorization, the User will be informed of the details of the Pre-Authorization by a push notification via the FREENOW App before the booking is completed. A subsequent change (i.e. during or at the end of the trip) to the payment method selected at the beginning of the trip is not possible, if Pre-

Authorization has been made for the originally selected payment method. When the payment has been received in full, the reserved amount will be released by FREENOW. This may take up to five (5) business days at the User's bank or payment service provider. By using the Pay-per-App function, the User agrees to FREENOW's Pre-Authorization procedures mentioned in this clause.

8. Terms and Conditions for the Use of Vouchers for Pay-per-App and Subscription

8.1 Unless other terms of FREENOW apply to the respective voucher campaign, the following provisions shall apply to the redemption of vouchers:

8.2 The User may only use a voucher code located on a voucher if the User selects Pay-per-App as payment method.

8.3 The voucher code is valid for a single trip and may only be used once per User during the respective promotional period. Voucher codes that are not redeemed during the respective promotional period shall expire without any compensation. A cash payment of the value of the voucher code is excluded. If a technical error of the FREENOW App has prevented the redemption of the voucher code by the User during the promotion period, FREENOW shall provide the User with a replacement code.

8.4 A voucher code for the first Pay-per-App booking can only be used once per User and only for the first Pay-per-App booking. If the User does not use this voucher code for his/her first Pay-per-App booking, the voucher code will expire. A refund or restoration of the voucher code for the first Pay-per-App booking is excluded.

8.5 Voucher codes must be entered into the FREENOW App and accepted as valid before the payment process begins.

8.6 Coupon codes cannot be combined with other promotions, coupons or discounts. In case of loss of the voucher code, the User has no right to replacement. Voucher codes may not be sold, resold or otherwise exchanged for cash.

8.7 In case of unauthorized use of voucher codes, FREENOW shall be entitled to block the User's account upon appropriate notification by e-mail or a message in the FREENOW App. FREENOW is also entitled to block the respective user accounts in case of fraud, attempted fraud or suspicion of other illegal activities in connection with voucher codes. In this case, FREENOW shall inform the User at least three (3)

business days in advance by e-mail or through message in the FREENOW App of the reason for such blocking.

8.8 The User may use against payment – if available at the given time – a special FREENOW offer consisting in purchase of a specified number of electronic codes or one code for a specified number of trips to be used for payments for Mediated Services booked through the FREENOW App (“Subscription”).

8.9 The Subscription consists in purchase of:

(a) a specified number of codes with a certain nominal value for a specified gross price; each code may be used once to make a Pay-per-App payment for a Mediated Service or

(b) one code for a specified number of Mediated Services use with a certain nominal value per Mediated Service, exclusively by the User who purchased the Subscription.

8.10 The exact price for the Subscription and the number and value of the codes is available on the FREENOW website or, if introduced, in the FREENOW App. The Subscription is valid for one month each.

8.11 If the price for a single Mediated Service exceeds the value of a single code, the User must pay the difference on general conditions as applicable to them for payment for Mediated Services booked by the FREENOW App.

8.12 To buy the Subscription the User has to pay the price for the Subscription previously notified to them. The Subscription is ordered through a special FREENOW website or, if introduced, in the FREENOW App where the method of payment for the Subscription is indicated. The Subscription agreement is concluded upon effective payment by the User. Payment has to be made until 3 (three) days before the first day of the month the Subscription shall apply.

8.13 Upon purchase of a Subscription, the User may choose at the time of payment an option of automatic renewal of the Subscription, which means that the Subscription is automatically extended after the given time period has elapsed. The Subscription may be terminated with the effect at the end of the next time period through a special FREENOW website, via e-mail to pomoc@free-now.com or, if introduced, in the FREENOW App.

8.14 Upon purchase of the Subscription, the User shall specify whether the performance of the Subscription agreement should start before the expiry of the time limit for withdrawal.

8.15 After the payment for the Subscription is effectively made the User will be provided with the terms of the Subscription via e-mail to their e-mail address indicated in the FREENOW App.

8.16 Use of Mediated Services as part of the Subscription does not change the legal nature of the FREENOW service and FREENOW remains the intermediary.

9. Rights of Use

9.1 FREENOW grants the User a simple, revocable, non-transferable and non-exclusive right of use for the use of the FREENOW App, insofar as this is necessary for the use of the FREENOW App for mediation purposes within the scope of these GTC. However, this right of use of the User is limited to the use of the FREENOW App for own purposes. Commercial relaying or other exploitation of the FREENOW services or content is not permitted.

9.2 The User is prohibited from duplicating, renting or leasing, editing, otherwise redesigning or sublicensing the FREENOW App in whole or in part. Furthermore, the User is prohibited from decompiling, disassembling or regress the FREENOW App ("Reverse Engineering").

10 Prohibited Use, Responsibility for Content

10.1 The User is prohibited from using the FREENOW App to upload, store, transmit or disseminate illegal, youth-endangering, derogatory and/or otherwise offensive as well as other unlawful content. This also includes the unlawful dissemination of content in violation of data protection law, copyrights, industrial property rights, ancillary copyrights, personal rights and/or other rights of third parties.

10.2 The User of the FREENOW App is solely responsible for the transmitted content as well as his/her use of the FREENOW App. Content created or made available by third parties or another user and transmitted under his/her account shall also be attributed to the User in the relationship with FREENOW.

10.3 FREENOW reserves the right, without being obligated to do so, to review content of the User to determine whether it is in compliance with the uses permitted under these GTC. In the event of a violation or the likelihood of a violation, FREENOW shall be entitled, after notifying the User accordingly, to block all or part of the User's content with immediate effect. Furthermore, FREENOW is entitled in this case to terminate the App Usage Contract. This does not affect the assertion of other claims by FREENOW.

11. Industrial Property Rights of Third Parties, Indemnification

11.1 If the rights of third parties are infringed by the User's use of the FREENOW App, the User shall immediately discontinue the use of the FREENOW App that is contrary to the contract and/or the law.

11.2 The User shall indemnify FREENOW against all claims, including claims for damages, asserted by other users or other third parties against FREENOW due to an infringement of their rights by the content uploaded or generated by the User on the FREENOW App or due to any other use of the FREENOW App by the User, in particular due to a breach of the obligations under section 10 of these GTC. The User shall bear all reasonable costs incurred by FREENOW due to an infringement of third party rights, including the reasonable costs incurred for legal defense. All further rights as well as claims for damages of FREENOW shall remain unaffected.

11.3 If third parties assert claims against FREENOW due to an infringement of rights by the User, the User is obligated to inform FREENOW comprehensively and immediately about the backgrounds of the asserted claims, insofar as this is necessary for examination and defense.

12 Availability

The User has no claim for constant and uninterrupted availability of the FREENOW App. However, FREENOW shall endeavor to achieve the highest possible availability and to avoid disruptions. Should disruptions nevertheless occur, FREENOW will endeavor to remedy them as quickly as possible.

13 Liability

13.1 FREENOW shall be liable in accordance with the statutory provisions for damages caused by FREENOW, its legal representatives or persons acting in its name or on its behalf intentionally or through gross negligence. This applies in particular to damages incurred by the User through the use of the FREENOW App as well as to impairments or damages to the User's hardware or software caused by the FREENOW App or the transmission of data.

13.2 FREENOW shall only be liable for simple negligence in the event of a breach of a material contractual obligation and only limited to the damages typical for the type of contract and foreseeable at the time of the conclusion of the contract. Material contractual obligations are obligations the fulfillment of which is essential for the proper performance of the contract and on the fulfillment of which the User regularly relies and may rely.

13.3 The provisions of this clause shall also apply in favor of FREENOW's legal representatives and persons acting in its name or on its behalf. The above limitation of liability shall not apply (i) within the scope of assumed guarantee, (ii) for culpable injury to life, body and health and (iii) for fraudulently concealed defects (iv) intentional fault. For the avoidance of doubt, Taxi Companies, Further Mobility Providers, drivers, consultants, and other persons acting for Taxi Companies or Further Mobility Providers are not acting in the name or on behalf of FREENOW.

13.4 The FREENOW website may contain links to other websites and third parties' content that do not constitute a part of the FREENOW website. FREENOW has no influence on the current or future appearance of third-party websites or on the content thereof and does not modify these. All contracts, transactions and other arrangements between the User and third parties are concluded and made at the risk of the User and these third parties. By clicking on the third party's website, the User leaves the FREENOW website and is redirected to the third party's website. If FREENOW becomes aware that the content of third parties' websites, to which links are posted on the FREENOW website, infringes the law, FREENOW will immediately remove the links from the FREENOW website. However, FREENOW does not maintain ongoing monitoring of the content of these websites. FREENOW encourages users to report

instances of content that breaks the law, is misleading, incorrect or otherwise objectionable.

13.5 In any case, FREENOW is only responsible for loss or damage suffered by the User within the scope of Art. 361 of the Civil Code (i.e. only for normal consequences of its acts or omissions).

14 Contract Term and Termination

14.1 The App Usage Contract shall come into effect upon completion of registration by the User and shall be concluded for an indefinite period.

14.2 The App Usage Contract may be terminated by either party in text form at any time, however FREENOW may only terminate the App Usage Contract for important reasons and upon a 4 (four) weeks notice.

15 Right of withdrawal

15.1 Since the agreement for the Intermediary Services is concluded online, the User may withdraw from such an agreement within 14 (fourteen) days from its conclusion without specifying the cause. In order to use this right, the eligible User may fill in a withdrawal statement, pursuant to the template available on the FREENOW website or the template in Attachment 2 and send it to FREENOW by the available channels of contact, in particular through the contact form provided on the FREENOW website. The statement is effective provided that it is sent before the lapse of 14 (fourteen) days from the conclusion of the agreement.

15.2 If the agreement is effectively withdrawn from by the User, the agreement is deemed to not have been concluded and the eligible User is released from any and all obligations resulting therefrom. The amounts paid shall be returned to such a User not later than within 14 (fourteen) days from receipt of the withdrawal statement. If the User has given express and prior consent and have been informed before the service has begun that he or she will lose his or her right of withdrawal after the service has been completed and has taken note of that fact, provided that such a possibility is available in the FREENOW App: (a) the User will be obliged to pay for the services provided until withdrawal from the agreement; (b) the User will lose the right of withdrawal when the agreement is completed.

15.3 Withdrawal from Passenger Transportation Services or Further Mobility Services is subject to terms of service of Taxi Companies or Further Mobility Providers. However, cancellation by the User of Passenger Transportation Services or Further Mobility Services that does not qualify as withdrawal from an agreement may be subject to additional fees based on these GTC.

16 Data protection

16.1 With regard to the data protection provisions reference is made to the Data Protection Notice, which is available under <https://www.free-now.com/pl/passenger-privacy-policy/>.

16.2 FREENOW may use services of the affiliated companies or external cooperation partners in order to process billing data.

17 Rules of filing and reviewing complaints

17.1 If the User has any reservations about the services provided by FREENOW, the User may file a complaint in any available form of contact with FREENOW, in particular through the contact form available on the FREENOW website.

17.2 The complaint should contain the following:

- (a) detailed description of the event it refers to;
- (b) reservations about the services offered/provided by FREENOW;
- (c) explicit indication of User's claim towards FREENOW.

17.3 The complaints are answered within no longer than 14 (fourteen) days from receipt of the complaint by FREENOW.

17.4 The User will be informed of the result of the complaint review by FREENOW within 14 (fourteen) days from its receipt.

17.5 Complaints regarding Passenger Transportation Services or Further Mobility Services should be submitted directly to Taxi Companies or Further Mobility Providers, respectively, in line with their terms of service. FREENOW does not have the capacity to resolve or mediate in resolution of such complaints.

18 Applicable Law, Place of Jurisdiction

18.1 The law of the Republic of Poland shall apply, excluding the conflict of laws provisions.

18.2 The place of jurisdiction for disputes arising from or in connection with these GTC shall be the competent Polish common court.

19 Information on Online Dispute Resolution

19.1 The EU Commission has created an internet platform for online dispute resolution (so-called "OS Platform"). The OS Platform serves as a contact point for the out-of-court settlement of disputes concerning contractual obligations arising from online purchase contracts or online service contracts. You can access the OS Platform under the following link: ec.europa.eu/consumers/odr.

19.2 FREENOW is neither willing nor obliged to participate in dispute resolution proceedings before a consumer arbitration board.

20 Severability Clause

Should any provision of these GTC be invalid or unenforceable or should these GTC contain a gap, this shall not affect the validity of the remaining provisions. In place of the invalid provision or to fill the gap, the relevant statutory provision shall apply.

Valid from 1 December 2023

Attachment 1

Fee Policy

CANCELLATION FEE POLICY

1. main assumptions for cancelling the order and charging the associated fee:
Cash-only Users will be blocked in using the App after a cancellation that is subject to the Cancellation Fee until full payment of all Cancellation Fees due from the User.

2. fee for cancellation by the User during approach of the driver will be charged if:

- time elapsed since the beginning of the approach by the driver to the place of the start of the order exceeded 2 minute;
- cancellation fee due from the User amounts to PLN 10.

3. fee for cancellation by the User after arrival by the driver at the place of the start of the order will be charged if:

- time elapsed since the beginning of the approach, including time waiting for the User after arrival to the place indicated in the order exceeded 2 minutes;
- cancellation fee due from the User amounts to PLN 10.

4. fee for cancellation by the driver due to failure of the User to be present at the place of the start of the order will be charged if:

- time elapsed since the driver arrived at the place indicated in the order exceeded 5 minutes;
- cancellation fee due from the User amounts to PLN 10.

5. fee for cancellation of a pre-booked service by the User will be charged if:

- the User cancels the service (the pre-booked order) 60 minutes or less before the booked beginning of the trip.
- cancellation fee due from the User amounts to PLN 17.

ADDITIONAL FEES

FREENOW charges the following fees for mediated trips:. The specific amount of the respective FREENOW Fee is displayed in the booking view before the final booking and before the start of the arrangement:.

a) Service Fee

FREENOW charges a Service Fee. The calculation of the Service Fee for a particular order is based in particular on the selection of the means of transport and the location of the trip. The specific amount of the Service Fee will be displayed prior to the booking.

If the trip is booked via a business account, the Service Fee is always PLN 3.00 per trip, regardless of the selection of the means of transport and the location of the trip.

b) High demand fee

FREENOW charges a fee in case of high demand. The calculation of the High demand fee for a particular order is based on the ratio of demand volume to existing availability. The specific amount of the High demand fee will be displayed prior to the booking.

c) Reservation Fee

FREENOW charges a Reservation Fee if a passenger books a trip at least 20 minutes in advance. The calculation of the Reservation Fee for a specific order is based on the selection of the means of transport, the time of the reservation and the time of the booked pick-up. The specific amount of the Reservation Fee will be displayed prior to the booking.

**The fees stated are inclusive of taxes.*

WAITING TIME POLICY

1. Main assumptions for charging the Waiting time fee:
The Waiting time fee is due in connection with the time spent by the driver waiting for the passenger.

2. Waiting time for which a Waiting time fee is not charged:

- Waiting time fee is not charged for first 2 minutes,
- time is counting from the driver's arrival at the pick-up point.

3. Waiting time for which a Waiting time fee is charged:

- Waiting time fee is charged from the end of 2nd minute to the end 12th minute,
- time is counting from the driver's arrival at the pick-up point.

4. Amount of the Waiting time fee:

- Amount of the Waiting time fee is, for the following services:

(i) XL/Premium/Comfort 0.80 PLN/min

(ii) All other service types
- 0.70 PLN/min in Warsaw, Cracow, Wroclaw, Tricity
- 0.60 PLN/min in all other cities

5. Consequences of exceeding the maximum waiting time
If the passenger does not show up at the pick-up point within 12 minutes of the driver's arrival waiting time fee will not be charged further.

6. Effect of cancellation of trip on incurring a Waiting time fee:

- the Waiting time fee is only charged in the case of successfully completed trips,

- if driver or passenger cancels the trip during waiting time stipulated in point 3 above, Cancellation fee may be charged to the passenger (in accordance with the provisions of FREE NOW's GTC-P, in particular Cancellation Fee Policy),
- however, if a Cancellation fee is charged as described above, no Waiting time fee will be charged

Attachment 2

Model Declaration of withdrawal from the contract

(This form must be completed and returned only if you wish to withdraw from the contract)

– mytaxi Polska sp. z o.o., ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa, pomoc@free-now.com, through the contact form at: <https://support.free-now.com/hc/pl/requests/new>

– I hereby inform about my withdrawal from the contract of the provision of the following service:

– Date of conclusion of the contract:

– Name of the consumer:

– Address of the consumer:

– I agree/do not agree to refund the price by bank transfer (*).

– Signature of the consumer (only if the form is sent on paper):

– Date:

(*) Delete not necessary