

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

Ogólne warunki umowne dla pasażerów – Polska („OWU-P”)

Wersja obowiązująca do 20.09.2023 r.

mytaxi Polska sp. z o.o., ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000423350, NIP 5252533046, kapitał zakładowy 1.405.000,00 PLN („**FREE NOW**”). Strona internetowa FREE NOW: free-now.com. pomoc@free-now.com

Preambuła

Niniejsze OWU-P regulują korzystanie z oprogramowania („**Aplikacja**”) oraz usług FREE NOW przez pasażerów („**Użytkownik**” lub „**Użytkownicy**”), w tym z usługi udostępnienia Aplikacji, usług pośrednictwa w przewozie osób, oraz usługi „Płać przez Aplikację” („**Usługi FREE NOW**”). Użytkownik akceptuje niniejsze OWU-P, podczas pierwszej rejestracji w Aplikacji, a następnie zobowiązany jest do przestrzegania OWU-P podczas korzystania z Aplikacji.

Umowy pomiędzy FREE NOW a Użytkownikiem zawierane są wyłącznie w języku polskim i zgodnie z niniejszymi OWU-P. Wersja angielska OWU-P stanowi niewiążące tłumaczenie wersji polskiej. Treść umowy przechowywana jest w Aplikacji. Obowiązujące OWU-P są dostępne w każdym czasie za pośrednictwem Aplikacji na urządzeniu końcowym Użytkownika lub na stronie internetowej FREE NOW.

A. Ogólne warunki korzystania z Aplikacji

I. Usługi FREE NOW

- (1) Podstawową usługą świadczoną przez FREE NOW na podstawie OWU-P jest usługa udostępnienia Aplikacji. Przed skorzystaniem z usługi udostępniania Aplikacji oraz innych Usług FREE NOW Użytkownik musi zarejestrować się w Aplikacji poprzez podanie prawdziwych i dokładnych informacji (tj. imię i nazwisko, numer telefonu, aktualny adres e-mail), wybranie hasła dostępu oraz akceptację OWU-P. Dopiero wówczas Użytkownik może skorzystać z usługi udostępnienia Aplikacji. Po uzyskaniu dostępu do Aplikacji, Użytkownik może za jej pośrednictwem podejmować decyzje o korzystaniu z innych Usług FREE NOW (np. zamówienie usługi pośrednictwa w przewozie osób). Usługi, których dotyczy pośrednictwem przy użyciu Aplikacji obejmują w szczególności usługę transportu taksówką („**Usługa Transportowa**”). Świadczenie Usług FREE NOW odbywa się w każdym przypadku na podstawie niniejszych OWU-P oraz obowiązujących przepisów prawa.
- (2) Użytkownicy zarejestrowani w FREE NOW mają możliwość korzystania z dodatkowych usług mobilności za pośrednictwem Aplikacji. „**Dodatkowe Usługi Mobilności**” oznaczają usługi mobilności obejmujące m.in. możliwość wynajęcia hulajnóg elektrycznych, skuterów elektrycznych oraz samochodów dostarczanych

przez innych dostawców usług mobilności, współpracujących z FREE NOW i dla których możliwa jest usługa pośrednictwa przy użyciu Aplikacji oraz które są dostępne w Aplikacji. Dodatkowe Usługi Mobilności są dostarczane oraz oferowane przez „**Dostawcę Usług Mobilności**”. Usługi Transportowe oraz Dodatkowe Usługi Mobilności będą określane łącznie w niniejszym OWU-P jako „**Usługi Mobilności**”. Usługi Mobilności oraz Usługi FREE NOW będą określane łącznie w niniejszych OWU-P jako „**Usługi**”.

- (3) FREE NOW nie pobiera opłat od Użytkowników za korzystanie z usług FREE NOW, o ile nie zostało to uzgodnione inaczej lub o ile nic innego nie wynika z OWU-P (np. opłaty wskazane w punkcie VII.). FREE NOW zastrzega sobie prawo do wprowadzenia, rezygnacji lub zmiany opłat za niektóre lub wszystkie Usługi FREE NOW, co może być dokonane w każdym czasie. FREE NOW poinformuje Użytkownika o wszelkich tego rodzaju zmianach dotyczących opłat. W przypadku Usług FREE NOW świadczonych na podstawie stosunku prawnego o charakterze ciągłym, jak np. usługa udostępnienia Aplikacji, zmiany wchodzą w życie po zaakceptowaniu nowej wersji OWU-P przez Użytkownika w Aplikacji lub po udostępnieniu Użytkownikowi nowej wersji OWU-P mailem i decyzji Użytkownika o dalszym korzystaniu z Aplikacji. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje wprowadzonych zmian, zarówno Użytkownik jak i FREE NOW mogą wypowiedzieć umowę zawartą z FREE NOW ze skutkiem natychmiastowym. Opłaty za korzystanie z Dodatkowych Usług Mobilności podlegają umowom zawartym pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą Usług Mobilności, dla którego świadczone są usługi pośrednictwa przez Aplikację.
- (4) W przypadku Usług FREE NOW o charakterze jednorazowym (np. usługa pośrednictwa), w każdym przypadku obowiązuje wersja OWU-P aktualna na chwilę zamówienia usługi. Użytkownik ma w każdym przypadku możliwość zapoznania się z aktualną wersją OWU-P (w Aplikacji lub na stronie internetowej FREE NOW) przed podjęciem decyzji o zamówieniu takiej usługi przy pomocy Aplikacji. Ponadto podstawowe informacje o warunkach świadczenia usług są wyświetlane w Aplikacji zanim Użytkownik podejmie decyzję o zamówieniu danej usługi.
- (5) Aplikacja dostępna jest na mobilne urządzenia końcowe, w szczególności smartfony, komputery oraz tablety PC z dostępną funkcją połączenia z Internetem („**Urządzenia Końcowe**”). Użytkownik może korzystać z usług FREE NOW za pośrednictwem Aplikacji, o ile są dostępne. Za pośrednictwem Aplikacji Użytkownik może w szczególności skorzystać z usługi pośrednictwa, polegającej na zgłoszeniu w Aplikacji zapotrzebowania na Usługę Transportową, które zostanie przesłane do dostępnego przewoźnika („**Przewoźnik**”, tj. przedsiębiorcy prowadzącego działalność gospodarczą w zakresie przewozu osób taksówką, przy czym zgłoszenie takie może być przesłane bezpośrednio do osób zatrudnionych przez Przewoźnika (kierowców), jeżeli Przewoźnik korzysta przy świadczeniu usług przewozu z takich osób). W tym celu aktualna lokalizacja Użytkownika zostaje namierzona i przesłana Przewoźnikowi. Po akceptacji zgłoszenia przez Przewoźnika dane identyfikacyjne Użytkownika (imię i nazwisko, numer telefonu oraz zdjęcie, jeżeli zostało umieszczone w Aplikacji) zostają przesłane Przewoźnikowi. W celu wykonania usługi

przewozu przez Przewoźnika, Użytkownik może również skontaktować się z Przewoźnikiem lub kierowcą działającym w imieniu Przewoźnika, który zaakceptował zgłoszenie Użytkownika przez Aplikację.

- (6) Usługi świadczone za pośrednictwem Aplikacji nie obejmują dostępu do Internetu, który jest niezbędny do korzystania z Aplikacji. Użytkownik musi we własnym zakresie zadbać o zapewnienie dostępu do Internetu oraz wybrać Urządzenie Końcowe, które spełnia wymogi techniczne dla korzystania z Aplikacji, a także aktualizować niezbędne oprogramowanie Urządzenia Końcowego na własny koszt.
- (7) Po skorzystaniu z usługi pośrednictwa i zgłoszeniu zapotrzebowania na Usługę Transportową przez Użytkownika za pośrednictwem Aplikacji FREE NOW przesyła zgłoszenie do potencjalnego Przewoźnika. W zakresie przewozów Aplikacja służy jedynie do świadczenia przez FREE NOW na rzecz Użytkownika usługi pośrednictwa przy przewozie osób polegającej na umożliwieniu zawarcia umowy przewozu osób między Użytkownikiem a Przewoźnikiem oraz uregulowania opłaty za przewóz przez Użytkownika. W szczególności korzystanie z Aplikacji nie skutkuje zawarciem umowy przewozu osób pomiędzy FREE NOW a Użytkownikiem. Wszelkie roszczenia związane z przejazdami zamówionymi przez Aplikację wynikać będą wyłącznie z umowy przewozu osób zawartej między Użytkownikiem a Przewoźnikiem. W związku z tym, że FREE NOW, jako pośrednik, nie jest stroną umowy przewozu osób, FREE NOW nie ponosi odpowiedzialności za roszczenia wynikające z takiej umowy.
- (8) Po skorzystaniu z usługi pośrednictwa i zgłoszeniu zapotrzebowania na Dodatkową Usługę Mobilności przez Użytkownika za pośrednictwem Aplikacji FREE NOW przesyła zgłoszenie do potencjalnego Dostawcy Usług Mobilności. W zakresie Dodatkowych Usług Mobilności Aplikacja służy jedynie do świadczenia przez FREE NOW na rzecz Użytkownika usługi pośrednictwa przy Dodatkowej Usłudze Mobilności polegającej na umożliwieniu zawarcia umowy Dodatkowej Usługi Mobilności między Użytkownikiem a danym Dostawcą Usług Mobilności oraz uregulowania opłaty za Dodatkową Usługę Mobilności przez Użytkownika, z wyłączeniem jakichkolwiek innych usług. W szczególności korzystanie z Aplikacji nie skutkuje zawarciem umowy dotyczącej Dodatkowej Usługi Mobilności pomiędzy FREE NOW a Użytkownikiem. Wszelkie roszczenia związane z Dodatkowymi Usługami Mobilności zamówionymi przez Aplikację wynikać będą wyłącznie z umowy zawartej między Użytkownikiem a Dostawcą Usług Mobilności. W związku z tym, że FREE NOW, jako pośrednik, nie jest stroną umowy dotyczącej Dodatkowej Usługi Mobilności, FREE NOW nie ponosi odpowiedzialności za roszczenia wynikające z takiej umowy.
- (9) Użytkownik akceptuje fakt, że usługi pośrednictwa wykonywane są bezpośrednio po przesłaniu zgłoszenia Użytkownika przez Aplikację. Po wykonaniu usługi przez FREE NOW, tj. po zaakceptowaniu zgłoszenia przez Przewoźnika lub po zaakceptowaniu oferty na Dodatkową Usługę Mobilności, Użytkownik traci prawo do odstąpienia od umowy pośrednictwa, jako wykonanej.
- (10) Usługi Mobilności mogą być również zamawiane oraz rozliczane jako usługi biznesowe na podstawie umowy zawartej pomiędzy FREE NOW a klientem biznesowym (dalej odpowiednio „**Umowa B2B**” oraz „**Klient Biznesowy**”), który

może upoważnić swój personel lub inne osoby fizyczne („**Użytkownik Biznesowy**”) do zaliczania Usług Mobilności jako usług biznesowych w ramach konta biznesowego („**Konto Biznesowe**”).

- (11) Jeżeli Użytkownik Biznesowy zamówi Usługę Mobilności poprzez Aplikację w ramach Konta Biznesowego lub zdecyduje się opłacić Usługę Mobilności przy użyciu Konta Biznesowego, dane zebrane przez FREE NOW za pośrednictwem Aplikacji, w celu obsługi Usługi Mobilności i jej zaksięgowania, zostaną przesłane do Klienta Biznesowego, który upoważnił Użytkownika Biznesowego do skorzystania z Konta Biznesowego. Jeżeli Usługa Mobilności została zamówiona przy użyciu Konta Biznesowego, informacje do zaksięgowania, w szczególności imię i nazwisko, adres e-mail, godzina, początek/koniec trasy oraz opłata za Usługę Mobilności, zostaną przesłane do Klienta Biznesowego, który upoważnił Użytkownika Biznesowego do skorzystania z Usługi Mobilności w ramach Konta Biznesowego. Ilość przesłanych informacji zależy będzie od wymagań Klienta Biznesowego związanych z rozliczeniem kosztów za Usługę Mobilności w ramach Konta Biznesowego.
- (12) Jeżeli Użytkownik Biznesowy korzysta z Usług Mobilności w ramach Konta Biznesowego, czyni to w ramach upoważnienia udzielonego przez Klienta Biznesowego, zgodnie z postanowieniami punktu 10 powyżej. FREE NOW nie jest stroną uzgodnień pomiędzy Klientem Biznesowym a Użytkownikiem Biznesowym w tym zakresie. Użytkownik Biznesowy korzysta z Usług Mobilności, które nie są objęte Kontem Biznesowym na własny rachunek.
- (13) Jeżeli przewiduje to Umowa B2B i Klient Biznesowy tak postanowi, Użytkownik Biznesowy może otrzymać tzw. "**Budżet Mobilności**" w ramach Konta Biznesowego (tj. limit ustalony przez Klienta Biznesowego, do wysokości którego mogą być rozliczane Usługi Mobilności oraz Usługi FREE NOW w ramach Konta Biznesowego). Jeżeli Użytkownik Biznesowy przekroczy przyznany Budżet Mobilności, płatność zostanie dokonana poprzez metodę płatności podaną przez samego Użytkownika Biznesowego zgodnie z punktem B niniejszych OWU-P.
- (14) FREE NOW może korzystać z usług spółek powiązanych lub zewnętrznych partnerów w celu przetwarzania danych do zaksięgowania.
- (15) Usługi FREE NOW skierowane są do osób pełnoletnich. Osoby pomiędzy 13. a 18. rokiem życia mogą korzystać z Aplikacji wyłącznie za zgodą swoich opiekunów prawnych. Opiekun prawny osoby małoletniej odpowiedzialny jest za kontrolowanie korzystania z Aplikacji przez tę osobę małoletnią.

II. **Dodatkowe usługi mobilności**

- (1) W przypadku korzystania z Dodatkowych Usług Mobilności, FREE NOW działa jako pośrednik przy zawarciu umowy o świadczenie usług z danym Dostawcą Usług Mobilności i nie świadczy Dodatkowych Usług Mobilności ani nie staje się kontrahentem Użytkownika. Kontrahentem Użytkownika jest dany Dostawca Usług Mobilności.
- (2) Odpowiedzialność za Dodatkowe Usługi Mobilności ponoszą Dostawcy Usług Mobilności. Do korzystania z usług mobilności mają zastosowanie ogólne warunki

danego Dostawcy Usług Mobilności. Zostaną one udostępnione Użytkownikowi przed złożeniem zamówienia i w razie potrzeby zostanie uzyskana stosowna zgoda Użytkownika. Ponadto FREE NOW stosuje niniejsze OWU-P odpowiednio do usług pośrednictwa w zakresie zamówień dot. Dodatkowych Usług Mobilności, o których mowa w niniejszym punkcie, składanych za pośrednictwem Aplikacji FREE NOW.

- (3) Przed złożeniem zamówienia na daną Dodatkową Usługę Mobilności Użytkownikowi zostanie udostępniona także polityka prywatności danego Dostawcy Usług Mobilności.
- (4) Dostawca Usług Mobilności przenosi na FREE NOW wszelkie roszczenia względem Użytkownika o płatność opłat za Dodatkowe Usługi Mobilności. W związku z powyższym FREE NOW pobiera płatność za usługę we własnym imieniu i na własny rachunek. Niemniej jednak umowa o świadczenie usług w dalszym ciągu obowiązuje pomiędzy Dostawcą Usług Mobilności a Użytkownikiem.
- (5) O ile nie ma możliwości wyboru innej metody płatności dla Dodatkowych Usług Mobilności, Użytkownik dokona płatności za Dodatkowe Usługi Mobilności wymaganej przez Dostawcę Usług Mobilności za pośrednictwem usługi Płać przez Aplikację (jak opisano szerzej w punkcie B. niżej) zgodnie z niniejszymi OWU-P. Opłata za Dodatkową Usługę Mobilności zostanie uiszczona przy wykorzystaniu metody płatności wybranej przez Użytkownika w trakcie rejestracji lub składania zamówienia zgodnie z punktem B poniżej.
- (6) Zdarza się, że Dostawcy Usług Mobilności wymagają weryfikacji prawa jazdy, tożsamości lub adresu Użytkownika („**Weryfikacja**”) w celu rezerwacji Dodatkowych Usług Mobilności. Ponadto niektórzy Dostawcy 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 spełnić te kryteria FREE NOW może zaoferować Użytkownikowi Weryfikację. Użytkownik może zdecydować się na skorzystanie z Weryfikacji bądź rezygnację z zamówienia Dodatkowych Usług Mobilności za pośrednictwem Aplikacji. FREE NOW w sposób wiążący określa sposób oferowanej Weryfikacji. Weryfikacja odbywa się za pośrednictwem Aplikacji FREE NOW. Może jej dokonać FREE NOW lub na zlecenie FREE NOW 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. FREE NOW może powtórzyć już ukończoną Weryfikację w późniejszym czasie i ją zaktualizować. Dodatkowo późniejsze zmiany w wymogach dotyczących Weryfikacji mogą skutkować zmianą Weryfikacji, która została już zakończona
- (7) Użytkownik jest odpowiedzialny za spełnienie wszelkich wymogów dotyczących korzystania z Dodatkowych Usług Mobilności lub usług uzgodnionych z Dostawcami Usług Mobilności lub przez Dostawców Usług Mobilności, zgodnie z warunkami oraz regulacjami obowiązującymi w tym zakresie (np. ważne prawo jazdy).

- (8) FREE NOW zastrzega sobie prawo do nieprzesyłania do Dostawcy Usług Mobilności rezerwacji Dodatkowej Usługi Mobilności złożonej przez Użytkownika, jeżeli istnieją uzasadnione powody, by twierdzić, że Użytkownik nie będzie zachowywał się zgodnie z umową, lub dla FREE NOW jest oczywiste, że Użytkownik nie spełnia minimalnych wymogów Dostawcy Usług Mobilności lub FREE NOW do złożenia rezerwacji u danego Dostawcy Usług Mobilności.
- (9) FREE NOW nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykroczenia i kary administracyjne nałożone na Użytkownika w związku z korzystaniem z Dodatkowych Usług Mobilności, jak również za działania Użytkownika związane z korzystaniem z Dodatkowych Usług Mobilności, które są sprzeczne z umową zawartą pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą Usług Mobilności.

III. Dostępność, zmiana i zaprzestanie świadczenia usługi

- (1) FREE NOW dołoży wszelkich starań, aby zapewnić najwyższą możliwą dostępność oraz jak najszybciej wyeliminować przerwy w świadczeniu usług, jednakże Użytkownik nie może żądać stałej i nieprzerwanej dostępności Aplikacji. FREE NOW nie gwarantuje również, że Usługi Mobilności będą zawsze dostępne, gdy Użytkownik będzie chciał je zamówić.
- (2) Ponadto FREE NOW ma prawo tymczasowo zaprzestać świadczenia usług, także bez konieczności poinformowania o tym każdego Użytkownika osobno. Niemniej jednak FREE NOW dołoży wszelkich starań, aby poinformować o tym Użytkowników przed zaprzestaniem świadczenia usług za pośrednictwem strony internetowej FREE NOW, Aplikacji lub innych środków komunikacji.
- (3) FREE NOW zastrzega sobie prawo do modyfikowania Aplikacji w każdym czasie w celu usprawnienia Aplikacji, poprawienia jej jakości, a także prawo do zaprzestania oferowania usług dostępnych przez Aplikację. Jeżeli modyfikacja Aplikacji będzie wymagać dostosowania OWU-P, FREE NOW poinformuje o tym Użytkownika i dostarczy mu nowe warunki do akceptacji.
- (4) FREE NOW wskazuje, że usługi świadczone przez FREE NOW na rzecz Użytkownika dotyczące przewozów stanowią pośrednictwo przy przewozie osób polegające na umożliwieniu zawarcia umowy przewozu osób między Użytkownikiem a Przewoźnikiem. W związku z tym FREE NOW odpowiada wobec Użytkowników za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi pośrednictwa (szczegóły patrz punkt IV(2)), nie ponosi zaś odpowiedzialności za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie umowy przewozu przez Przewoźnika (w szczególności lecz nie wyłącznie w przypadku, gdy Przewoźnik lub działający w jego imieniu kierowca odmówił zawarcia umowy przewozu lub odmówił jej wykonania ze względu na ograniczenia terytorialne w zakresie licencji, na podstawie której prowadzi działalność w zakresie krajowego transportu drogowego).

IV. Odpowiedzialność

- (1) FREE NOW nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość i kompletność danych podanych przez Użytkownika. FREE NOW weryfikuje podstawowe dane Przewoźnika lub działającego w jego imieniu kierowcy podczas jego rejestracji w

Aplikacji. Niemniej jednak FREE NOW nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość i kompletność danych przekazywanych na bieżąco przez Przewoźników lub działających w ich imieniu kierowców.

- (2) FREE NOW ponosi odpowiedzialność wobec Użytkownika za straty i szkody spowodowane nienależytym wykonaniem usług pośrednictwa, chyba że strata lub szkoda wynika z okoliczności, za które FREE NOW nie ponosi odpowiedzialności. FREE NOW ponosi odpowiedzialność za straty lub szkody poniesione przez Użytkownika tylko w zakresie, w jakim szkoda stanowi zwykły skutek nienależytego wykonania usługi pośrednictwa.
- (3) W przypadku pasażerów niebędących konsumentami, odpowiedzialność FREE NOW jest ograniczona wyłącznie do straty wyrządzonej z winy umyślnej. W takim przypadku FREE NOW nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści.
- (4) Wskazane ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania do odpowiedzialności przewidzianej bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do odpowiedzialności za szkodę na osobie, tj. ludzkim życiu, ciele lub zdrowiu, a także pozostają bez uszczerbku dla odpowiedzialności wobec konsumentów.
- (5) Jeżeli Aplikacja lub przesyłanie danych uszkodzi sprzęt lub oprogramowanie Użytkownika lub skutkuje utratą danych, FREE NOW ponosi odpowiedzialność tylko w przypadku, gdy strata lub szkoda wynikała z okoliczności, za które FREE NOW ponosi winę.
- (6) FREE NOW działa wyłącznie w charakterze pośrednika i nie ponosi odpowiedzialności za usługi świadczone przez Przewoźników lub Dostawców Usług Mobilności. Szkoda wyrządzona Użytkownikowi w związku z przejazdami, w których FREE NOW pośredniczy, lub z Dodatkowymi Usługami Mobilności będzie rozliczana pomiędzy stronami umowy przewozu (tj. Użytkownikiem i danym Przewoźnikiem) lub stronami danej Dodatkowej Usługi Mobilności. Odpowiedzialność FREE NOW z tytułu usług świadczonych przez Przewoźnika lub Dostawcę Usług Mobilności jest wyłączona.
- (7) FREE NOW nie ponosi odpowiedzialności za całkowite lub częściowe, tymczasowe lub stałe zaprzestanie świadczenia usług.
- (8) Strona internetowa FREE NOW może zawierać linki do innych stron internetowych oraz treści osób trzecich, które nie stanowią części strony internetowej FREE NOW. FREE NOW nie ma wpływu na aktualny lub przyszły kształt oraz treść stron internetowych osób trzecich ani ich nie modyfikuje. Ponadto FREE NOW nie ponosi odpowiedzialności za dokładność, kompletność oraz prawdziwość informacji publikowanych na tych stronach ani za produkty i usługi oferowane przez osoby trzecie za pośrednictwem stron internetowych, do których link znajduje się na stronie internetowej FREE NOW. 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 FREE NOW i zostaje przekierowany do strony internetowej osoby trzeciej. W przypadku powzięcia przez FREE NOW

wiedzy o tym, że treści stron internetowych osób trzecich, do których linki umieszczone są na stronie internetowej FREE NOW, naruszają prawo, FREE NOW niezwłocznie usunie takie linki ze swojej strony internetowej.

- (9) Odpowiedzialność FREE NOW nie obejmuje wydatków, kosztów ani szkód poniesionych w wyniku zaklasyfikowania przez Użytkownika prywatnej Usługi Mobilności jako biznesowej Usługi Mobilności, chyba że wynikają one z winy FREE NOW.

V. Ogólne obowiązki Użytkownika

- (1) Użytkownik zobowiązuje się do podania prawdziwych, kompletnych i dokładnych danych osobowych. Ponadto Użytkownik zobowiązuje się do aktualizowania tych danych.
- (2) Użytkownik Biznesowy, który został upoważniony przez Klienta Biznesowego do opłacania Usług Mobilności jako biznesowych w ramach Konta Biznesowego, zobowiązany jest do prawidłowego wskazania charakteru wykorzystanej Usługi Mobilności (prywatna lub biznesowa). FREE NOW nie jest zobowiązana do zweryfikowania, czy Usługa Mobilności, z której skorzystał Użytkownik Biznesowy miała charakter biznesowy czy prywatny, ani nie ma ku temu technicznych możliwości.
- (3) Ponadto Użytkownik musi zapewnić, że korzystanie przez niego z Aplikacji nie skutkuje jej uszkodzeniem, przeciążeniem ani inną szkodą, a cel Aplikacji nie jest zagrożony ani ominięty. Użytkownik nie może obchodzić ani modyfikować środków ostrożności zastosowanych w Aplikacji, ani bezpośrednio, ani przez osoby trzecie.
- (4) FREE NOW zachowuje wszelkie prawa do oprogramowania. Użytkownik nie może kopiować, modyfikować, odtwarzać kodu źródłowego, dekompilować ani rozprowadzać oprogramowania dostarczanego przez FREE NOW.
- (5) Użytkownik ponosi odpowiedzialność za zabezpieczenie swojej nazwy użytkownika oraz hasła i nie może ich przekazywać osobom trzecim ani umożliwiać osobom trzecim dostępu do Aplikacji. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania FREE NOW o każdym przypadku skorzystania z jego konta przez osobę trzecią bez upoważnienia. W szczególności Użytkownik zobowiązany jest poinformować FREE NOW o utracie, kradzieży lub nieupoważnionym użyciu jego hasła, smartfonu lub innego Urządzenia Końcowego, na którym Użytkownik korzysta z usług FREE NOW i usługi Płać przez Aplikację, oraz każdym innym nieautoryzowanym użyciu jego konta, hasła lub innych indywidualnych cech identyfikacji. Jeżeli Użytkownik podejrzewa lub powziął wiedzę, że któreś z powyższych zdarzeń miało miejsce, niezwłocznie informuje o tym FREE NOW wykorzystując dane kontaktowe wskazane w Aplikacji lub na stronie internetowej FREE NOW.
- (6) Jeżeli w związku z korzystaniem z Aplikacji Użytkownik naruszy prawo, poniesie odpowiedzialność odszkodowawczą wobec osób fizycznych lub prawnych, które poniosły szkodę, w tym wobec FREE NOW, na zasadach ogólnych.

- (7) Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie poinformować FREE NOW o wszelkich roszczeniach dochodzonych od FREE NOW przez osoby trzecie w wyniku naruszenia prawa przez Użytkownika, wskazując przy tym szczegółowe informacje.
- (8) Użytkownik nie może przechowywać, wykorzystywać lub w inny sposób przetwarzać danych osobowych innych osób włączonych w świadczenie usług (tj. kierowców lub innych pasażerów) dla innych celów niż korzystanie z Aplikacji i jedynie w sposób zgodny z OWU-P.

VI. Odpowiedzialność za treści

- (1) W przypadku wyrażenia przez FREE NOW zgody na opublikowanie przez Użytkownika treści w Aplikacji, na stronach internetowych lub w innych mediach obsługiwanych lub prowadzonych przez FREE NOW, Użytkownik dokonujący publikacji będzie wyłącznie odpowiedzialny za opublikowaną treść. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa w tym zakresie.
- (2) FREE NOW może niezwłocznie usunąć opublikowany materiał, jeżeli narusza on jakiegokolwiek obowiązujące przepisy prawa.

VII. Warunki rezygnacji z zamówionej Usługi Transportowe – opłata za anulowanie kursu i opłata za oczekiwanie

- (1) Jeżeli Użytkownik zrezygnuje z Usługi Transportowej po tym, jak jego zamówienie zostało zaakceptowane przez Przewoźnika lub działającego w jego imieniu kierowcę, albo Przewoźnik lub działający w jego imieniu kierowca anuluje wykonanie Usługi Transportowej, gdyż Użytkownik nie pojawi się w miejscu umówionym z Przewoźnikiem lub działającym, w jego imieniu kierowcą, może zostać naliczona Użytkownikowi opłata za anulowanie. Więcej informacji o polityce rezygnacji z zamówionej usługi oraz opłat z tym związanych znajduje się pod następującym [linkiem](#).
- (2) Jeżeli Użytkownik pojawi się w miejscu, do którego zamówił Usługę Transportową, później niż Przewoźnik (lub kierowca działający w jego imieniu), przez co Przewoźnik (kierowca) musi czekać na Użytkownika przez określony czas, może zostać naliczona Użytkownikowi opłata za oczekiwanie. Więcej informacji o polityce oczekiwania na Użytkownika oraz opłatach z tym związanych znajduje się pod następującym [linkiem](#).
- (3) W żadnym przypadku Użytkownikowi nie zostanie naliczona jednocześnie opłata za oczekiwanie i opłata za anulowanie kursu (np. opłata za anulowanie może zostać naliczona po upływie maksymalnego czasu oczekiwania, jeżeli usługa zostanie anulowana przez Przewoźnika lub kierowcę działającego w jego imieniu zgodnie z punktem (1) powyżej).
- (4) Użytkownik może żądać zwrotu pobranej od niego opłaty za anulowanie kursu lub opłaty za oczekiwanie, jeżeli została pobrana bezzasadnie. Żądanie takie należy przesłać FREE NOW mailem lub pocztą w ciągu 30 dni od pobrania opłaty.

VIII. Opłata serwisowa

- (1) Użytkownikowi może zostać naliczona opłata serwisowa za usługi pośrednictwa w przewozie osób świadczone przez FREE NOW przy zamówieniu tej usługi przez Aplikację.
- (2) W każdym przypadku Użytkownik zostanie poinformowany o konieczności zapłaty opłaty serwisowej oraz jej wysokości w Aplikacji przed podjęciem decyzji o skorzystaniu z usługi pośrednictwa.

IX. Okres obowiązywania i rozwiązanie

Umowa zawierana na mocy OWU-P zawierana jest na czas nieoznaczony i obie strony mogą w każdym czasie ją wypowiedzieć z zachowaniem 3-dniowego terminu wypowiedzenia. W szczególności FREE NOW zastrzega sobie prawo wypowiedzenia umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku ciężkiego naruszenia zobowiązań umownych lub ustawowych przez Użytkownika. Dla jasności wskazuje się, że wraz z wypowiedzeniem umowy, na podstawie której świadczona jest usługa udostępnienia Aplikacji, zakończone zostaje korzystanie z usługi Płać przez Aplikację oraz wszelkich innych usług związanych z Aplikacją.

B. Warunki płatności oraz usługi „Płać przez Aplikację”

I. Przedmiot usługi Płać przez Aplikację, informacja o PayPal

- (1) Zgodnie z niniejszymi OWU-P, FREE NOW wyraża zgodę na dokonywanie przez Użytkowników bezgotówkowej zapłaty za Usługi Mobilności przez Aplikację, Usługi FREE NOW lub zapłaty innych opłat należnych zgodnie z niniejszymi OWU-P, przy wykorzystaniu metod płatności akceptowanych przez FREE NOW. Maksymalna opłata za Usługę Transportową (w tym za pierwszy przejazd) lub Usługi FREE NOW przy użyciu usługi Płać przez Aplikację wskazana została na stronie internetowej FREE NOW oraz w Aplikacji. Maksymalna kwota możliwa do zapłaty za Dodatkową Usługę Mobilności przy wykorzystaniu usługi Płać przez Aplikację wskazana jest na stronie internetowej danego Dostawcy Usług Mobilności i w Aplikacji.
- (2) Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że
 - a) podczas rejestracji metody płatności (np. karty kredytowej), podczas zamawiania Usługi lub płacenia przez Aplikację, Użytkownik może być zobowiązany do dodatkowego uwierzytelnienia swojej tożsamości;
 - b) uwierzytelnienie to może być przeprowadzone różnymi metodami (np. jednorazowe hasło, hasło, uwierzytelnianie za pomocą danych biometrycznych) i zależy od umowy każdego Użytkownika ze swoim bankiem, dostawcą usług płatniczych i / lub instytucją wystawiającą kartę kredytową (np. Visa, Mastercard, American Express);
 - c) FREE NOW zastrzega sobie prawo do żądania takiego uwierzytelnienia od banku Użytkownika lub dostawcy usług płatniczych w celu wdrożenia dodatkowego poziomu bezpieczeństwa;
 - d) podczas procesu uwierzytelniania FREE NOW zastrzega sobie prawo do udostępniania dodatkowych informacji co do płatności o Użytkowniku

odpowiednim dostawcom usług płatniczych, które zostaną przekazane do banku lub dostawcy usług płatniczych Użytkownika.

Oprócz powyższego FREE NOW zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia płatności Użytkownika (na przykład opłat wskazanych w punkcie A.VII, opóźnione płatności, spłatę długu lub inne opłaty, w tym naliczone przez danego Dostawcę Usług Mobilności), po tym jak płatność jest wymagalna i do zapłacenia zgodnie z niniejszymi OWU-P, bez przeprowadzenia dodatkowego uwierzytelnienia. Użytkownik powinien pamiętać, że warunki niniejszej klauzuli B(2) mają na celu podanie Użytkownikowi informacji dotyczących przetwarzania płatności. W rezultacie (i) FREE NOW nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika za przeprowadzenie, nieprzeprowadzenie, spóźnienie lub niepowodzenie takich procesów w danym przypadku oraz (ii) warunki niniejszego punktu B(2) nie będą miały wpływu lub nie będą naruszać zobowiązania Użytkownika wobec FREE NOW zgodnie z niniejszymi OWU-P.

- (3)** Użytkownik może wybrać dowolną metodę płatności dostępną w Aplikacji. Użytkownik może również w każdym czasie zmodyfikować lub usunąć z Aplikacji wybrane metody płatności bezgotówkowej. Użytkownik potwierdza, że dane podane dla celów płatności są prawidłowe.
- (4)** Jeżeli PayPal zostanie udostępniony jako metoda płatności w ramach usługi Płać przez Aplikację, a Użytkownik zdecyduje się zapłacić za Usługi przy użyciu PayPal, Użytkownik zapłaci kwotę określoną w procesie płatności przez system PayPal. Użytkownik może zostać obciążony oddzielną opłatą za korzystanie z usługi PayPal. Aby móc korzystać z usługi płatności PayPal w ramach usługi Płać przez Aplikację, Użytkownik musi założyć konto w systemie PayPal i potwierdzić w momencie dokonywania płatności, że płatność PayPal jest przeznaczona dla FREE NOW.
- (5)** Zasadniczo możliwe jest opłacenie wszystkich opłat należnych zgodnie z niniejszymi OWU-P przez usługę Płać przez Aplikację. Niemniej jednak, jeżeli płatność przez usługę Płać przez Aplikację nie jest możliwa ze względów technicznych (np. powstałych w późniejszym terminie): (1) Użytkownik zobowiązany jest zapłacić za Usługę Transportową gotówką (lub kartą EC lub kredytową, w zależności od dostępności) bezpośrednio Przewoźnikowi lub zatrudnionemu przez niego kierowcy lub (2) wszelkie opłaty związane z Usługami Transportowymi lub Dodatkowymi Usługami Mobilności lub innymi opłatami należnymi zgodnie z niniejszymi OWU-P zostaną pobrane przez usługę Płać przez Aplikację po rozwiązaniu problemów technicznych. Jeżeli FREE NOW nie może pobrać jakichkolwiek opłat należnych od Użytkownika zgodnie z niniejszymi OWU-P za pomocą metody płatności zarejestrowanej przez Użytkownika, Użytkownik dokona zapłaty na rzecz FREE NOW niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 5 dni. W tym celu informacje o opłacie za Dodatkową Usługę Mobilności zostaną wyświetlone Użytkownikowi w Aplikacji FREE NOW.

- (6) Jeżeli płatność jakiegokolwiek opłaty należnej zgodnie z niniejszymi OWU-P (np. opłaty za Usługi) nie może zostać dokonana przez usługę Płać przez Aplikację przy użyciu metody płatności wybranej przez Użytkownika (np. ze względu na niewystarczające środki), płatność zostanie pobrana w późniejszym czasie przy użyciu metody płatności wybranej przez Użytkownika lub zostanie pobrana przez FREE NOW automatycznie przy użyciu innej metody płatności zarejestrowanej przez Użytkownika. Akceptując niniejsze OWU-P, Użytkownik bezwarunkowo akceptuje i wyraża zgodę, aby FREE NOW pobrała płatność przy użyciu innej metody płatności zgodnie z niniejszym punktem B.I(6).
- (7) Przy pierwszej rejestracji Użytkownika w Aplikacji lub na późniejszym etapie usługa „Google Pay” może zostać automatycznie zarejestrowana jako metoda płatności Użytkownika dostępna w usłudze Płać przez Aplikację, jeżeli spełnione są następujące warunki:
- a) Urządzenie Końcowe Użytkownika działa na systemie operacyjnym Android,
 - b) na Urządzeniu Końcowym Użytkownika zainstalowana jest aplikacja Google Pay a Użytkownik dodał do konta Google Pay prawidłowe źródło środków pieniężnych.

W każdym przypadku Użytkownik zostanie poinformowany poprzez otrzymanie w Aplikacji powiadomienia o rejestracji Google Pay jako nowej metody płatności. Google Pay nie stanie się domyślną metodą płatności. Użytkownik może jednak ustawić Google Pay jako domyślną metodę płatności. W każdym przypadku Użytkownik może usunąć Google Pay z dostępnych metod płatności. Google Pay jest oprogramowaniem dostarczonym przez osobę trzecią. FREE NOW nie jest odpowiedzialna za to oprogramowanie, w tym za jego działanie, funkcjonalność oraz skutki jego użycia.

II. Umowne zobowiązania Użytkownika oraz płatność

- (1) Użytkownik nie ma obowiązku dokonywania płatności za Usługę Transportową na rzecz Przewoźnika przy wykorzystaniu metod płatności bezgotówkowej w ramach usługi Płać przez Aplikację. Użytkownik może wybrać dowolną metodę płatności (m.in. zapłatę w gotówce lub w ramach usługi Płać przez Aplikację). Podczas rejestracji bezgotówkowej metody płatności w ramach usługi Płać przez Aplikację, Użytkownik wyraża zgodę na obciążenie Użytkownika przez FREE NOW działającą we własnym imieniu lub w imieniu Przewoźnika, wszelkimi przyszłymi opłatami, należnymi zgodnie z OWU-P. W przypadku, gdy Użytkownik wybrał płatność gotówką za Usługi Transportowe, FREE NOW może automatycznie pobrać płatność za wszelkie opłaty należne zgodnie z OWU-P w związku z Usługą Transportową (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 FREE NOW, na co Użytkownik wyraża zgodę poprzez zarejestrowanie bezgotówkowej metody płatności w ramach usługi Płać przez Aplikację.

- (2) 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 bezgotówkową metodę płatności w ramach usługi Płać przez Aplikację zgodnie z niniejszymi OWU-P, Użytkownik upoważnia FREE NOW 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, na co Użytkownik wyraża zgodę poprzez zarejestrowanie bezgotówkowych metod płatności w ramach usługi Płać przez Aplikację.
- (3) Akceptując niniejsze OWU-P, Użytkownik żąda wydania faktury lub paragonu elektronicznego zamiast paragonu fiskalnego niezależnie od wybranej metody płatności (co obejmuje zapłatę w gotówce lub w ramach usługi Płać przez Aplikację). W takim przypadku wystawiony paragon fiskalny nie zostanie wydany Użytkownikowi. Faktura za Usługi zostanie niezwłocznie przesłana e-mailem na adres mailowy wskazany FREE NOW przez Użytkownika. Użytkownik zweryfikuje paragon/fakturę oraz niezwłocznie poinformuje FREE NOW o wszelkich niezgodnościach. Wszelkie roszczenia z tytułu nieprawidłowo obliczonej lub wskazanej kwoty dotyczą wyłącznie umowy zawartej pomiędzy Użytkownikiem a dostawcą danej usługi i będą dochodzone przez Użytkownika od takiego usługodawcy.
- (4) W przypadku dodania przez Użytkownika nowej metody płatności (np. z wykorzystaniem karty kredytowej) dla celów usługi Płać przez Aplikację oraz w momencie dokonywania płatności FREE NOW zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia preautoryzacji dla celów weryfikacji wykorzystując w tym celu zapisane metody płatności (co do zasady 0,50 EUR). Nowa metoda płatności nie zostanie skutecznie zapisana, jeżeli preautoryzacja się nie powiedzie. Preautoryzacja przeprowadzana jest również w przypadku bezskutecznego wezwania kierowcy lub anulowania Usługi Transportowej. W przypadku każdej preautoryzacji dostępne saldo dla danej metody płatności zostanie pomniejszone o kwotę preautoryzacji na okres do 10 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.

Ponadto FREE NOW 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 Transportowej. 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 Transportową, w tym dowolnie wybranego wcześniej napiwku, wszelkich obowiązujących opłat lub innych opłat FREE NOW. FREE NOW może potwierdzić szczegóły tej wstępnej autoryzacji przez e-mail (na zarejestrowany adres e-mail Użytkownika) lub za pośrednictwem Aplikacji, gdy Użytkownik zakończy zamówienie przejazdu. Jeśli płatność zostanie otrzymana w całości, zarezerwowana kwota zostanie zwolniona przez FREE NOW. Przetwarzanie

wyżej wymienionego zwolnienie kwoty może potrwać w zależności od banku Użytkownika lub dostawcy usług płatniczych do 5 dni roboczych.

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

- (5) FREE NOW zastrzega sobie prawo do nieoferowania danych metod płatności zarówno w poszczególnych przypadkach, jak i generalnie.
- (6) W przypadku podejrzenia niezgodnego z prawem skorzystania z konta Użytkownika lub skorzystania z niego bez upoważnienia FREE NOW 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 FREE NOW zobowiązuje się do poinformowania Użytkownika o zablokowaniu jego konta lub dodatkowej funkcji 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.
- (7) Opłata za zamówioną Usługę Transportową, 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 Transportowa 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, przy zamówieniu Usługi Transportowej. 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 przy zamawianiu Dodatkowej Usługi Mobilności.

III. Warunki korzystania z voucherów przez funkcję Płać przez Aplikację

O ile inne warunki FREE NOW nie mają zastosowania do poszczególnych kampanii promocyjnych, obowiązują następujące warunki korzystania z voucherów:

- (1) Użytkownik może skorzystać z kodu promocyjnego, tylko jeżeli jako metodę płatności wybierze usługę Płać przez Aplikację.
- (2) Kod promocyjny ważny jest na jedną lub kilka Usług Mobilności i może zostać wykorzystany tylko raz w danym okresie promocji. Kody promocyjne, które nie zostaną wykorzystane w okresie promocji, wygasają i nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie. Kody promocyjne nie podlegają wymianie na gotówkę. W przypadku braku możliwości skorzystania z kodu ze względu na błędy techniczne Aplikacji FREE NOW zapewni Użytkownikowi kod zastępczy.
- (3) Kod promocyjny otrzymany w związku ze skorzystaniem z usługi Płać przez Aplikację po raz pierwszy może zostać wykorzystany tylko raz przez danego Użytkownika oraz tylko przed pierwszą płatnością przy użyciu usługi Płać przez Aplikację. Jeżeli wówczas Użytkownik nie skorzysta z kodu promocyjnego, kod wygasa i nie może zostać wykorzystany w późniejszym czasie, ani zamieniony na inny.

- (4) Dla prawidłowości skorzystania, istotne jest wpisanie kodu przed rozpoczęciem procesu płatności oraz potwierdzenie ważności kodu.
- (5) Kod promocyjny może zostać wykorzystany tylko w miastach uczestniczących w promocji, w których dostępna jest usługa Płać przez Aplikację. Informacja o miastach, w których dostępna jest taka usługa, podana jest na stronie internetowej FREE NOW.
- (6) Kody promocyjne nie łączą się z innymi promocjami, kuponami ani rabatami. Kody nie mają wartości pieniężnej, nie mogą zostać przeniesione na inną osobę i mogą zostać wykorzystane tylko raz. Utrata kodu promocyjnego nie uprawnia do uzyskania nowego kodu. Kod nie może zostać sprzedany, odsprzedany ani wymieniony na gotówkę.
- (7) W przypadku nieautoryzowanego użycia FREE NOW ma prawo zablokować konto Użytkownika. Podobnie w przypadku oszustwa, próby oszustwa lub podejrzenia nielegalnej aktywności związanej z kodem promocyjnym FREE NOW ma prawo zablokować lub usunąć dane konto Użytkownika. W takiej sytuacji FREE NOW poinformuje Użytkownika o przyczynach blokady lub usunięcia konta.

IV. Odpowiedzialność

- (1) Jeżeli Użytkownik wybierze płatność przez Aplikację, musi posiadać środki wystarczające do dokonania płatności. Jeżeli na rachunku bankowym, który FREE NOW będzie próbowało obciążyć, nie będzie wystarczających środków, Użytkownik pokryje wszelkie opłaty oraz koszty poniesione w rezultacie braku wystarczających środków na rachunku bankowym.
- (2) W przypadku nieprawidłowego działania procedury płatności bezgotówkowej Użytkownik skontaktuje się bezpośrednio z PayPal lub swoim dostawcą usług płatniczych.
- (3) W przypadku opóźnienia w dokonaniu płatności przez Użytkownika w ramach wybranej przez niego metody płatności, FREE NOW ma prawo naliczyć odsetki za zwłokę w przypadku otrzymania przez FREE NOW żądania zapłaty od kierowcy/Dostawcy Usług Mobilności.
- (4) W przypadku naruszenia przez Użytkownika zobowiązania do dołożenia należytej staranności przy zabezpieczeniu danych identyfikacyjnych oraz indywidualnych cech identyfikacji przed nieupoważnionym dostępem osób trzecich, jeżeli w wyniku takiego naruszenia FREE NOW poniesie stratę, FREE NOW wyraźnie zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania od Użytkownika.
- (5) Bez uszczerbku dla innych postanowień niniejszego OWU-P, w szczególności klauzuli A.I.(12) i B.IV.(1)-(4) FREE NOW nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykroczenia i kary administracyjne nałożone na Użytkownika w związku z Usługami świadczonymi lub co do których pośredniczą przy użyciu Aplikacji.

C. Subskrypcja

- (1) Użytkownik może skorzystać – o ile w danym czasie jest dostępna – ze specjalnej oferty FREE NOW polegającej na wykupieniu określonej liczby kodów

elektronicznych albo jednego kodu na określoną liczbę przejazdów, służących do uregulowania płatności za Usługi Mobilności zamówione przez Aplikację („Subskrypcja”).

- (2) 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,
- (3) Dokładna cena Subskrypcji i liczba oraz wartość kodów są dostępne na stronie internetowej FREE NOW albo, o ile wprowadzono taką funkcjonalność, w Aplikacji. Subskrypcja jest ważna przez jeden miesiąc.
- (4) 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.
- (5) Wartość Subskrypcji, która nie zostanie wyczerpana w czasie, na jaki Subskrypcja została wykupiona, nie przechodzi na kolejny okres rozliczeniowy i nie może być wykorzystana po upływie okresu Subskrypcji.
- (6) Zakup Subskrypcji związany jest z obowiązkiem zapłaty ceny podanej wcześniej Użytkownikowi do wiadomości. Zamówienie Subskrypcji dokonywane jest przez dedykowaną stronę internetową FREE NOW albo, o ile wprowadzono taką funkcjonalność, przez Aplikację, 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.
- (7) 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 FREE NOW albo poprzez wysłanie polecenia mailem na adres pomoc@free-now.com albo, o ile wprowadzono taką funkcjonalność, przez Aplikację.
- (8) Dokonując zakupu Subskrypcji Użytkownik wskaże, czy wykonywanie umowy Subskrypcji ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od niej (patrz punkt kolejny).
- (9) W związku z zawarciem umowy Subskrypcji przez Internet, Użytkownikowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy Subskrypcji bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. W celu skorzystania z tego uprawnienia Użytkownik powinien wypełnić oświadczenie o odstąpieniu od umowy Subskrypcji, zgodnie ze wzorem dostępnym na stronie internetowej FREE NOW oraz przesłać

FREE NOW pocztą na adres siedziby FREE NOW podany na stronie internetowej FREE NOW lub mailowo na adres pomoc@free-now.com. Oświadczenie to jest skuteczne pod warunkiem jego wysłania przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy Subskrypcji.

- (10) W razie skutecznego odstąpienia od umowy Subskrypcji przez Użytkownika umowa Subskrypcji jest uważana za niezawartą, a Użytkownik jest zwolniony z wszelkich zobowiązań z niej wynikających. Kwota Subskrypcji powinna zostać zwrócona Użytkownikowi nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy Subskrypcji przez Użytkownika. O ile Użytkownik wyraźnie wskazał, że wykonywanie umowy Subskrypcji ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od niej, zwrotowi podlega jedynie niewykorzystana kwota Subskrypcji.
- (11) Po skutecznej opłacie Subskrypcji, Użytkownik otrzyma warunki Subskrypcji na swój adres mailowy podany w Aplikacji.
- (12) Korzystanie z Usług Mobilności w ramach Subskrypcji nie zmienia charakteru prawnego usługi FREE NOW, która pozostaje pośrednikiem.

D. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

- (1) W przypadku zastrzeżeń Użytkownika w odniesieniu do usług świadczonych przez FREE NOW, Użytkownik uprawniony jest do złożenia reklamacji w formie wskazanej w ust. 2 poniżej.
- (2) Reklamacje Użytkownika mogą być zgłaszane:
 - a) w formie wiadomości elektronicznej na adres: pomoc@free-now.com
 - b) w formie pisemnej, złożonej osobiście albo listownie na adres siedziby FREE NOW.
- (3) Reklamacja powinna zawierać:
 - a) dokładny opis zdarzenia, którego dotyczy
 - b) wskazanie zastrzeżeń, co do usług oferowanych/wykonanych przez FREE NOW;
 - c) wyraźne wskazanie roszczenia Użytkownika względem FREE NOW.
- (4) Reklamacje są rozpatrywane w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez FREE NOW.
- (5) Użytkownik zostanie poinformowany o wyniku rozpatrzenia reklamacji przez FREE NOW w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania poprzez list polecony albo wiadomość e-mail w zależności od formy zgłoszenia reklamacji.
- (6) Reklamacje dotyczące usług przewozu świadczonych przez Przewoźników, powinny być składane bezpośrednio Przewoźnikom świadczącym usługi oraz mogą zostać przekazane:
 - a) w Warszawie do Biura Administracji i Spraw Obywatelskich Urzędu m.st. Warszawy z siedzibą w Warszawie, przy Al. Jerozolimskich 28. Skargi składa

się w formie pisemnej (Al. Jerozolimskie 28, 00- 024 Warszawa) lub w formie elektronicznej (Sekretariat.BAiSO@um.warszawa.pl);

- b) w Krakowie do Referatu Transportu i Działalności Regulowanej Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców Urzędu Miasta Krakowa z siedzibą w Krakowie przy Al. Powstania Warszawskiego 10. Skargi składa się w formie pisemnej (Al. Powstania Warszawskiego 10, 31-541 Kraków) lub w formie elektronicznej (km.umk@um.krakow.pl);
- c) w Łodzi do Biura Promocji Zatrudnienia i Obsługi Działalności Gospodarczej Urzędu Miasta Łodzi z siedzibą w Łodzi przy Al. Politechniki 32. Skargi składa się w formie pisemnej (Al. Politechniki 32, 93- 590 Łódź) lub w formie elektronicznej (bpz@uml.lodz.pl);
- d) w Gdańsku do Wydziału Komunikacji Urzędu Miejskiego Gdańska z siedzibą w Gdańsku przy ul. Bernarda Milskiego 1. Skargi składa się w formie pisemnej (ul. Bernarda Milskiego 1, 80-809 Gdańsk) lub w formie elektronicznej (na adres e-mail: wk@gdansk.gda.pl);
- e) w Gdyni do Wydziału Spraw Obywatelskich Urzędu Miasta Gdyni z siedzibą w Gdyni przy Al. Marszałka Piłsudskiego 52/54. Skargi składa się w formie pisemnej (Al. Marszałka Piłsudskiego 52/54, 81-382 Gdynia) lub w formie elektronicznej (wydz.spraw_obywatelskich@gdynia.pl);
- f) w Sopocie do Referatu Komunikacji Urzędu Miasta Sopotu z siedzibą w Sopocie przy ul. Tadeusza Kościuszki 25/27. Skargi składa się w formie pisemnej (ul. Tadeusza Kościuszki 25/27, 81-704 Sopot) lub w formie elektronicznej (ums@sopot.pl);
- g) we Wrocławiu do Działu Decyzji Administracyjnych i Kontroli Przedsiębiorców Wydziału Transportu Urzędu Miejskiego Wrocławia z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gabrieli Zapolskiej 4. Skargi składa się w formie pisemnej (ul. Gabrieli Zapolskiej 4, 50-032 Wrocław) lub w formie elektronicznej (na adres e-mail: wtr@um.wroc.pl);
- h) w Poznaniu do Oddziału Licencji na Transport Drogowy i Kontroli Wydziału Działalności Gospodarczej i Rolnictwa Urzędu Miasta Poznania z siedzibą w Poznaniu przy ul. 28 Czerwca 1956. Skargi składa się w formie pisemnej (ul. 28 czerwca 1956, 61-441 Poznań) lub w formie elektronicznej (dgr@um.poznan.pl);
- i) w Katowicach do Wydziału Transportu Urzędu Miasta Katowic z siedzibą w Katowicach przy ul. Warszawskiej 4. Skargi składa się w formie pisemnej (ul. Warszawska 4, 40-006 Katowice) lub w formie elektronicznej (t@katowice.eu);
- j) w Gliwicach do Wydziału Komunikacji Urzędu Miejskiego w Gliwicach z siedzibą w Gliwicach przy ul. Zwycięstwa 21. Skargi składa się w formie pisemnej (ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice) lub w formie elektronicznej (na adres e-mail: km@um.gliwice.pl);
- k) w Bytomiu do Wydziału Transportu Lokalnego Urzędu Miejskiego Bytom z siedzibą w Bytomiu przy ul. Smolenia 35. Skargi składa się w formie pisemnej (ul. Smolenia 35, 41-900 Bytom) lub w formie elektronicznej (ai@um.bytom.pl);

- l) w Chorzowie do Referatu Komunikacji Urzędu Miasta Chorzów z siedzibą w Chorzowie przy ul. Rynek 1. Skargi składa się w formie pisemnej (ul. Rynek 1, 41-500 Chorzów);
- m) w Zabrzu do Wydziału Komunikacji Urzędu Miejskiego w Zabrzu przy ul. Wolności 286. Skargi składa się w formie pisemnej (ul. Wolności 286, 41-800 Zabrze) lub w formie elektronicznej (sekretariat_wk@um.zabrze.pl);
- n) w Rudzie Śląskiej do Wydziału Komunikacji Urzędu Miasta Ruda Śląska przy Placu Jana Pawła II 6. Skargi składa się w formie pisemnej (Placu Jana Pawła II 6, 41-709 Ruda Śląska) lub w formie elektronicznej (um_kom@rudaslaska.pl).

E. Standardowe postanowienia końcowe

- (1) Jeżeli którekolwiek postanowienie OWU-P jest lub stanie się nieskuteczne, nieważne lub zawiera lukę prawną, nie wpływa to na skuteczność pozostałych postanowień. W miejsce nieskutecznego postanowienia lub luki prawnej zastosowane zostanie inne postanowienie, które będzie najpełniej oddawać ekonomiczny sens OWU-P.
- (2) W zakresie regulacji dotyczących ochrony danych osobowych stosuje się Politykę Prywatności Pasażera, dostępną pod linkiem free-now.com/pl/owu-pp-cookies/.
- (3) Jeżeli Użytkownik jest przedsiębiorcą, w tym osobą fizyczną, która (1) korzysta z Usług FREE NOW bezpośrednio w związku ze swoją działalnością gospodarczą oraz (2) korzystanie z Usług FREE NOW ma dla takiej osoby zawodowy charakter, sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów wynikających z niniejszych OWU-P oraz umów zawieranych z FREE NOW będzie wyłącznie sąd właściwy ze względu na siedzibę FREE NOW.
- (4) Niniejsze OWU-P podlegają prawu polskiemu z wyłączeniem Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów.
- (5) FREE NOW poinformuje Użytkownika o zmianach niniejszych OWU-P. W przypadku usług FREE NOW świadczonych na podstawie stosunku prawnego o charakterze ciągłym, jak np. usługa udostępnienia Aplikacji, zmiany wchodzi w życie po zaakceptowaniu nowej wersji OWU-P przez Użytkownika w Aplikacji lub po udostępnieniu Użytkownikowi nowej wersji OWU-P mailem i decyzji Użytkownika o dalszym korzystaniu z Aplikacji. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje wprowadzonych zmian, zarówno Użytkownik jak i FREE NOW mogą wypowiedzieć umowę zawartą z FREE NOW ze skutkiem natychmiastowym. W przypadku usług FREE NOW świadczonych na podstawie stosunku prawnego o charakterze ciągłym, jak np. usługa udostępnienia Aplikacji, OWU-P może podlegać zmianie w czasie trwania takiego stosunku, w szczególności z następujących przyczyn:
 - a) zmiana obowiązujących przepisów prawa, która wymaga zmiany OWU-P,
 - b) wprowadzenie przez FREE NOW zmian w zakresie metod płatności oraz sposobu rejestrowania płatności z tytułu Usług FREE NOW,
 - c) wprowadzenie, odwołanie oraz zmiana zakresu lub sposobu świadczenia Usług FREE NOW,

- d) wprowadzenie, odwołania oraz zmiana przez FREE NOW obowiązujących promocji dotyczących Usług FREE NOW,
 - e) wprowadzenie przez FREE NOW zmian technicznych w Aplikacji,
 - f) zmiany o charakterze redakcyjnym oraz zmiany aktualizacyjne (np. dot. danych kontaktowych wskazanych w OWU-P),
 - g) zmiany warunków współpracy między FREE NOW a podmiotami trzecimi (np. Przewoźnikami), wymagające zmiany OWU-P,
- (6) W przypadku Usług FREE NOW o charakterze jednorazowym (np. usługa pośrednictwa), w każdym przypadku obowiązuje wersja OWU-P aktualna na chwilę zamówienia usługi. Użytkownik ma w każdym przypadku możliwość zapoznania się z aktualną wersją OWU-P (w Aplikacji lub na stronie internetowej FREE NOW) przed podjęciem decyzji o zamówieniu takiej usługi przy pomocy Aplikacji. Ponadto, podstawowe informacje dotyczące warunków świadczenia usługi wyświetlają się w Aplikacji przed podjęciem przez Użytkownika decyzji o jej zamówieniu.
- (7) W przypadku wszelkich kwestii, pytań i problemów należy skontaktować się z biurem obsługi klienta FREE NOW. Dane kontaktowe dostępne są w Aplikacji w zakładce „Kontakt” oraz na stronie internetowej FREE NOW.
- (8) Spory mogą być rozstrzygane w drodze pozasądowego rozstrzygnięcia sporów. Komisja Europejska udostępnia platformę do rozstrzygnięcia sporów online, dostępną pod linkiem:
ec.europa.eu/consumers/odr
- (9) Użytkownik został poinformowany, że FREE NOW nie jest zobowiązana i nie zamierza uczestniczyć we wskazanej wyżej procedurze rozstrzygnięcia sporów.

General Terms and Conditions for Passengers ("GTC-P")

Valid until 20.09.2023

mytaxi Polska sp. z o.o., ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa, entered in the business register kept by the District Court for the Capital City of Warsaw in Warsaw, XII Commercial Division of the National Court Register under No. KRS 0000423350, NIP (tax identification number) 5252533046, share capital: PLN 1,405,000.00 („**FREE NOW**”). FREE NOW website: free-now.com.

pomoc@free-now.com

Preamble

These GTC-P shall govern the use by passengers ("**User**" or "**Users**") of the FREE NOW software ("**App**") and FREE NOW services, including the service of making the App available, the passenger carriage intermediary services and the "Pay by App" service (the "**FREE NOW Services**"). The User accepts the GTC P when he first registers in the App and he shall observe these when using the App.

The contracts between FREE NOW and the User are concluded in the Polish language only and pursuant to these GTC-P. The English version of the GTC-P is a non-binding translation of the Polish text. The text of the contract will be stored in the App. The applicable GTC-P can be viewed at any time within the App on the User's end device or on the FREE NOW website.

A. General Terms and Conditions for using the App

I. FREE NOW services

- (1)** The main service that FREE NOW renders on the basis of the GTC-P is the service of making the App available. Before availing of the service of making the App available and other FREE NOW Services, the User must register in the App by providing true and accurate information during the registration (i.e. first and last name(s), telephone number, and valid e-mail address), choose a secure password and accept the GTC-P. Only then the User is entitled to make use of the service of making the App available. After obtaining access to the App, the User may use it to make decisions regarding use of other FREE NOW Services (such as ordering the passenger carriage intermediary service). The services that can be intermediated through the App include in particular transportation service by taxi ("**Transportation Service(s)**"). In each case FREE NOW Services are rendered on the basis of the GTC-P and applicable laws.
- (2)** Users registered with FREE NOW have the possibility to use additional mobility services via the App. "**Additional Mobility Services**" means mobility services including i.a. the possibility of renting electric scooters, electric mopeds, carsharing, which are provided by other providers of mobility services, which cooperate with FREE NOW and which services may be intermediated via App and are accessible via App. Additional Mobility Services are provided and offered by "**Mobility Services Provider**". Transportation Services and any Additional Mobility Services are called "**Mobility Services**" under this GTC-P. Mobility Services and FREE NOW Services are called the "**Services**" under this GTC-P.
- (3)** FREE NOW does not charge the User any fees for the use of the FREE NOW Services, unless otherwise agreed and/or prescribed in these GTC-P (e.g. fees stipulated in section VII). FREE NOW reserves the right to establish, remove and/or revise charges for any or all services obtained through the use of the FREE NOW Services at any time. FREE NOW will inform the User of any changes regarding the charges. In case of FREE NOW Services provided on the basis of a continuous legal relationship, e.g. the service of making the App available, such changes will become effective when the User accepts the new version of the GTC-P in the App or after providing the User with a new version of GTC-P by email and the User's decision to continue using the App. If the User does not agree on the introduced changes, both

the User and FREE NOW may terminate the contract concluded with FREE NOW with immediate effect. Charges for the use of Additional Mobility Services are subject to the agreements concluded between the user and the Mobility Services Provider intermediated via the App.

- (4) In case of one-off FREE NOW Services (e.g. the intermediary service), in each case a version of the GTC-P up to date at the time of ordering a service applies. In each case the User may review the up-to-date version of the GTC-P (in the App or at FREE NOW website) before making a decision on ordering the service through the App. Additionally, the basic information on the terms of the service provision are displayed in the app before the User makes a decision on ordering a given service.
- (5) The App is available for mobile end devices, particularly smartphones, computers or tablet PCs capable of connecting to the Internet ("**End Devices**"). Through the App the User can use FREE NOW's service, subject to its availability. Via the App the User can in particular use the intermediary service consisting in requesting through the App a Transportation Service that will be transferred to an available carrier (the "**Transport Operator**" - i.e. an entrepreneur conducting a business activity in the area of the carriage of passengers by taxi; the request may be sent directly to the Transport Operator's employees (drivers) if the Transport Operator engages employees to provide carriage services). To this end, the User's current location is being identified and sent to the Transport Operator. After the Transport Operator accepts the User's request, the User's identification information (the User's first and last name(s), telephone number and the photo if such have been uploaded in the App) is sent to the Transport Operator. For the purpose of performance of the carriage service by the Transport Operator, the User can also contact the Transport Operator or the driver acting on the Transport Operator's behalf who accepted the User's request through the App.
- (6) The services provided via the App do not include access to the Internet, which is required to use the App. The User is responsible for arranging the Internet access and for choosing such End Device which meets the technical requirements for using the App and for keeping the necessary software of the End Device updated at his own cost.
- (7) If the User uses the intermediary service and requests a Transportation Service via the App, FREE NOW forwards the request to a potential Transport Operator. With respect to carriages FREE NOW provides the User with the use of the App only an intermediation service for the carriage of persons, consisting in enabling the execution of an agreement for the carriage of persons between the User and the Transport Operator and payment of the fee for carriage by the User, and no other services. In particular, use of the App does not result in execution of the transportation contract between FREE NOW and the User. Any claims related to carriage ordered through the App will result exclusively from the agreement of carriage of persons executed between the User and the Transport Operator. Due to the fact that FREE NOW, as an intermediary, is not a party to the agreement of carriage of persons, FREE NOW may not be held liable for claims arising from such agreement.

- (8) If the User uses the intermediary service and requests Additional Mobility Service via the App, FREE NOW forwards the request to a potential Mobility Services Provider. With respect to Additional Mobility Service FREE NOW provides the User with the use of the App only an intermediation service for Additional Mobility Service, consisting in enabling the execution of an agreement for the particular Additional Mobility Service between the User and the particular Mobility Services Provider and payment of the fee for the Additional Mobility Service by the User, and no other services. In particular, use of the App does not result in execution of the service contract regarding particular Additional Mobility Service between FREE NOW and the User. Any claims related to Additional Mobility Service ordered through the App will result exclusively from the agreement executed between the User and the Mobility Services Provider. Due to the fact that FREE NOW, as an intermediary, is not a party to the agreement of Additional Mobility Service, FREE NOW may not be held liable for claims arising from such agreement.
- (9) The User agrees that the intermediary service is carried out immediately after its commissioning via the App. After FREE NOW's service has been performed, i.e. after accepting the order by the Transport Operator or after accepting the offer for Additional Mobility Service, the User loses the right to withdraw from the intermediation contract, as it is executed.
- (10) The Mobility Services can also be booked and billed as business services under the contract concluded between FREE NOW and a business client (respectively "**Business Account Contract**" and "**Business Client**") which can authorize their personnel or other natural persons ("**Business User**") to have a Mobility Service billed as business service under the business account ("**Business Account**").
- (11) If the Business User books a Mobility Service through the App via the Business Account or decides to pay for the Mobility Service via the Business Account data collected by FREE NOW via the App will be sent for Mobility Service handling and billing purposes to the Business Client who authorizes the Business User for the use of the Business Account. If a Mobility Service is booked via Business Account, billing-related information, especially first and last name(s), e-mail address, time of day, start/endpoints of a route and charge for the Mobility Service will be sent to the Business Client who authorizes the Business User for the use Mobility Service via the Business Account. The amount of data sent will depend on the requirements of the Business Client in order to settle the costs for the Mobility Service under Business Account.
- (12) If the Business User uses Mobility Services as part of a Business Account, he does so within authorization granted by the Business Client, as stipulated in point 10 above. FREE NOW is not a party to the arrangements between the Business Client and Business User in this regard. The Business User undertakes Mobility Services that are not covered by the business account at his own account.
- (13) If the Business Account Contract provides for this and the Business Client decides so, Business User may receive so called "**Mobility Budget**" within Business Account (i.e. the limit established by the Business Client up to which Mobility Services and FREE NOW Services can be billed under the Business Account). If the Business User

exceeds a granted Mobility Budget, payment will be effected through a payment method provided by the Business User himself as stipulated in section B of these GTC-P.

- (14) FREE NOW may use services of the affiliated companies or external cooperation partners in order to process billing data.
- (15) FREE NOW's services aim at adults. Persons between 13 and 18 years of age are only allowed to use the App with the consent of their legal representatives. The legal representatives of such minor shall be liable for controlling the use of the App by the minor.

II. **Additional Mobility Services**

- (1) In the course of using Additional Mobility Services, FREE NOW acts as an intermediary of a service contract with the respective Mobility Services Provider and neither provides Additional Mobility Services nor becomes a contractual partner of the User. The contractual partner of the User is the respective Mobility Services Providers.
- (2) The Mobility Services Providers themselves are responsible for the Additional Mobility Services. The general terms and conditions of the respective service Mobility Services Provider apply to the use of the mobility services. These will be made available to the User prior to booking and, if necessary, the User's consent will be obtained. Apart from that, the present GTC-P of FREE NOW shall apply accordingly to the intermediary services in relation to the booking of Additional Mobility Services described in this section via the FREE NOW App.
- (3) The privacy policy of the respective Mobility Services Provider will also be made known to the User prior to booking the Additional Mobility Services.
- (4) The Mobility Services Provider assigns to FREE NOW its claims against the User for payment of the fees for the Additional Mobility Services. FREE NOW therefore collects the payment of the price of the Service in its own name and for its own account. However, the service contract continues to exist between the Mobility Services Provider and the User.
- (5) Unless other payment methods are offered for the respective Additional Mobility Services, the User must pay the Mobility Services Provider's claim for Additional Mobility Services by way of the Pay by App service (as further detailed under section B. below) in accordance with these GTC-P. The fee for the Additional Mobility Services shall be paid using the payment method selected by the User during the registration or booking process as stipulated in section B below.
- (6) The Mobility Services Providers require in some cases verification of the User's driving licence, identity and/or address ("**Validation**") for the purposes of booking Additional 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 Mobility Services Providers. In order to meet these requirements, FREE NOW may offer a Validation to the User. The User is free in deciding whether to use a Validation or to

not order Additional Mobility Services through the App. FREE NOW bindingly determines the manner of a Validation offered. A Validation is made via FREE NOW App. It can be done by FREE NOW or on FREE NOW'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, it is required to submit official documents (e.g. an ID card, a driving licence). A successful Validation will be stored in the User's FREE NOW account. FREE NOW may repeat a completed Validation at a later time and update it. Moreover, a subsequent change of the requirements regarding the Validation may result in changes of a Validation that has already been completed.

- (7) The User is responsible for fulfilling any and all requirements for the use of the Additional Mobility Services or services agreed with or by the Mobility Services Providers in accordance with conditions and regulations applicable in this respect (e.g. a valid driving licence).
- (8) FREE NOW reserves the right to not forward the User's booking of an Additional Mobility Service to the Mobility Services Provider, where there are reasonable grounds to assume that the User will not behave in accordance with the contract or where it is apparent to FREE NOW that the User does not meet the minimum requirements set by the Mobility Services Provider or FREE NOW for making a booking with a specific Mobility Services Provider.
- (9) FREE NOW is not liable for any penalties and administrative offenses imposed on User in connection with use of Additional Mobility Services, as well as for any User's actions connected with use of Additional Mobility Services that are contrary to contract concluded between the User and the Mobility Service Provider.

III. Availability, change and stoppage of service

- (1) FREE NOW will make every effort to achieve the highest level of availability possible and eliminate outages as soon as possible however the User cannot demand permanent and uninterrupted availability of the App. Neither will FREE NOW vouch that a Mobility Services will be always available when the User wants to order it.
- (2) In addition, FREE NOW has the right to stop services temporarily even without informing the Users individually. Nevertheless, FREE NOW will try to inform the Users before stopping the service through the FREE NOW website, the App or through other communication means.
- (3) FREE NOW reserves the right at any time to modify the App, in order to enhance the App and make qualitative improvements to it, or to stop offering the services provided through the App. If the modification in the App causes the necessity to adjust these GTC-P, FREE NOW will notify the User thereof and provide him with the new terms and conditions for acceptance.
- (4) FREE NOW indicates that the services provided by FREE NOW to the User regarding the carriages constitute an intermediary in the carriage of persons consisting in enabling the execution of an agreement for the carriage of persons between the User and the Transport Operator. Therefore, FREE NOW may be held liable to the

Users for non-performance or improper performance of the intermediation service (for details see Section IV(2)) and is not liable for the non-performance or improper performance of the agreement for the carriage by the Transport Operator (in particular, but not exclusively, if the Transport Operator or the driver acting on the Transport Operator's behalf has refused to execute the agreement of carriage or has refused to perform it due to territorial restrictions on the license under which it carries out national road transport activities).

IV. Liability

- (1)** FREE NOW will not be liable for correctness and completeness of the data provided by the User. FREE NOW verifies the basic data of the Transport Operator or the driver acting on the Transport Operator's behalf while admitting the driver to the App. However, FREE NOW shall not be liable for ongoing correctness and completeness of the data provided by the Transport Operators or the drivers acting on the Transport Operators' behalf.
- (2)** FREE NOW is liable to the User for loss and damage caused by FREE NOW resulting from the improper performance of intermediation services, unless loss or damage resulted from circumstances for which FREE NOW is not liable. FREE NOW is responsible for loss or damage suffered by the User only to the extent such damage is an ordinary result of improper performance of intermediary services.
- (3)** FREE NOW is responsible to the non-consumer Users only for loss and damage culpably caused by FREE NOW. In such case FREE NOW is not liable for lost profits.
- (4)** Limitations of liability shall not apply to any mandatory statutory liability, in particular, in cases of personal injuries to life, body or health, and are without prejudice to the liability to consumers.
- (5)** If the App or the sending of data damages the User's hardware or software or causes loss of data, FREE NOW should be liable only in case when the loss or damage is a result of a circumstances for which FREE NOW is at fault.
- (6)** FREE NOW is only an intermediary and is not liable for services provided by a Transport Operator or by a Mobility Services Provider. Damage suffered by the User in connection with the passenger transports for which FREE NOW acts as an intermediary or with the Additional Mobility Services will be settled between the parties to the transport contract (i.e. the User and a given Transport Operator) or the parties to the Additional Mobility Services. FREE NOW's liability for the services rendered by a Transport Operator or a Provider of Additional Mobility Services is excluded.
- (7)** FREE NOW will not incur any liability if it ceases to provide services entirely or partially, temporarily or for good.
- (8)** The FREE NOW website may contain links to other websites and third parties' content that do not constitute a part of the FREE NOW website. FREE NOW has no influence on the current or future appearance of third-party websites or on the content thereof and does not modify these. FREE NOW is neither responsible for the accuracy, completeness or truthfulness of the information published thereon,

nor for the products and services offered by third parties via the website which link is posted on the FREE NOW website. 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 FREE NOW website and is redirected to the third party's website. If FREE NOW becomes aware that the content of third parties' websites, which links are posted on the FREE NOW website, infringes the law, FREE NOW will immediately remove the links from the FREE NOW website.

- (9) FREE NOW's liability shall be excluded for expenses, costs or damages incurred or sustained as a result of the fact that the User classified a private Mobility Service as a business Mobility Service unless it is caused by FREE NOW's fault.

V. General obligations of the User

- (1) The User undertakes to provide true, complete and accurate personal data. The User also undertakes to keep the data up to date.
- (2) The Business User, who is permitted by a Business Client to pay for Mobility Services via the Business Account, is obligated to report the nature of a Mobility Services taken by him (private or business) truthfully. FREE NOW is neither obligated nor technically in a position to determine whether the Business User's Mobility Service is for business or private purposes.
- (3) Furthermore, the User must see to it that when using the App, no impairment, overloading or damage occurs and that the purpose of the App is not jeopardized or circumvented. The User must not circumvent or modify the security measures in the App either directly or through third parties.
- (4) All rights to the software shall remain with FREE NOW. The User may not copy, modify, reverse engineer, decompile or distribute the software provided by FREE NOW.
- (5) The User is responsible for keeping his username and password secure and must not provide these to third parties or allow them to access the App. The User must inform FREE NOW immediately if a third party uses his account without authorization. In particular, the User is obligated to inform FREE NOW of any loss, theft or misuse of his password or smartphone or other End Device on which he uses FREE NOW and Pay by App, or any other unauthorized use of his user account, password or other personal identification features. If the User suspects that any of the above has happened or comes to know thereof, he must immediately notify FREE NOW using the contact details provided in the App or on the FREE NOW website.
- (6) If in connection with the use of the App the User broke the law, he is responsible for damages he caused towards the affected legal or natural persons, including FREE NOW on a basis of general rules regarding compensation.
- (7) The User undertakes to inform FREE NOW promptly and with full details if any third party asserts claims against FREE NOW due to the User's breach of law.

- (8) The User may not store, use or otherwise process the personal data of any other parties involved (i.e. drivers or other Users), for any other purposes than using the App and in a way that is allowed by the GTC-P.

VI. Responsibility for content

- (1) In case FREE NOW permits its Users to publish content in the App, on the websites or other media operated or hosted by FREE NOW, the publishing User shall be solely responsible for such published content. The User is obligated to observe the applicable law in this regard.
- (2) FREE NOW is entitled to remove immediately any published material that violates the law.

VII. Conditions for Transportation Service cancellation fee and waiting time fee

- (1) If the User decides to cancel a Transportation Service, after his/her booking has been accepted by the Transport Operator or the driver acting on the Transport Operator's behalf, or the Transportation Service was cancelled by the Transport Operator or the driver acting on the Transport Operator's behalf when the User did not show up at the place where the User requested the Transport Operator or the driver acting on the Transport Operator's behalf to appear, a cancellation fee may be charged to the User. For more information on the cancellation policy and the cancellation fee click on the following link.
- (2) If the User appears at the place where he requested Transportation Service later than the Transport Operator (or the driver acting on the Transport Operator's behalf), causing the Transport Operator (driver) to wait for the User for a certain period of time, a waiting time fee may be charged to the User. For more information on the waiting time policy and the waiting time fee click on the following link.
- (3) In no case the User will be charged a waiting time fee and a cancellation fee at the same time (e.g. a cancellation fee may be charged after the maximum waiting time has elapsed and the service has been cancelled by Transport Operator or the driver acting on the Transport Operator's behalf according to point 1 above).
- (4) The User may demand the repayment of the cancellation fee or waiting time fee charged to him in any case it was unjustified. Such a request shall be sent by e-mail or by mail to FREE NOW within 30 days after the fee was charged.

VIII. Platform Fee

- (1) The User may be charged with Platform Fee for the passenger carriage intermediary service rendered by FREE NOW, while ordering such service via App.
- (2) In any case, the User will be informed of the requirement to pay the Platform Fee and its amount through the App before deciding to use the intermediary service.

IX. Term and Termination

Contract concluded under GTC-P is of unlimited duration and both parties are entitled to terminate the contract any time with 3 days' notice. In particular, FREE NOW reserves the right to terminate the contract without notice if the User severely violates contractual or legal obligations. For the sake of clarity, the termination of the contract under which the service of making the App available is rendered, terminates the use of Pay by App and any other service associated with the App at the same time.

B. Terms and conditions for the payment and "Pay by App" service

I. Subject matter of Pay by App, PayPal note

- (1) Pursuant to the GTC-P, FREE NOW permits Users to avail of cashless means via the App to pay for Mobility Services, FREE NOW Services or to pay any other fees due under GTC-P, using any of the payment methods admissible by FREE NOW. The maximum amount that could be paid for a Transportation Service (including first trip) or the FREE NOW Services using Pay by App is specified on the FREE NOW website and in the App. The maximum amount that could be paid for an Additional Mobility Service using Pay by App is specified on the website of the respective Mobility Services Providers and in the App.
- (2) The User acknowledges and agrees that
 - (a) during registration of a payment method (e.g. credit card), when ordering a Service, or when paying via the app, the User may be required to perform an additional authentication of his/her identity;
 - (b) this authentication may be processed via different methods (e.g. one-time passcode, password, biometric authentication) and they depend on each User's agreement with his/her bank, payment service provider and/or credit card issuer (e.g. Visa, Mastercard, American Express);
 - (c) FREE NOW reserves the right to require such authentication from the User's bank or payment service provider for additional security;
 - (d) during this authentication process, FREE NOW reserves the right to share additional payment relevant information about the User with the relevant payment service provider which will be transferred to the User's bank or payment service provider.

In addition to the above, FREE NOW reserves the right to process a payment request at any time after a fee becomes due and payable in accordance with these GTC-P (for example, fees stipulated in Section A.VII, delayed payments, debt settlement or other charges, including those charged by the respective Mobility Services Providers) without requiring any additional authentication from the User described above. The User should note that the terms of this clause B.I(2) are provided for the User's information in relation to the processing of payments. As a result, (i) FREE NOW shall have no responsibility or liability to the User for the application, non-application, delay or failure of any such processes in any given case and (ii) the terms of this clause B.I(2) shall not affect or detract from the Users obligations to FREE NOW under these GTC-P.

- (3)** The User is free to select from the payment methods admissible by the App. The User, at any time, can modify or remove these cashless payment methods in the App. The User confirms that the data provided for payment are correct.
- (4)** If PayPal is made available as a payment method for Pay by App and the User chooses to pay for the Services using PayPal, the User shall pay the amount specified by them during the payment process. The User may be charged separately for the use of PayPal's service. In order to use PayPal's payment service for FREE NOW, the User must set up a PayPal account with PayPal and confirm at the time of payment that the PayPal payment is meant for FREE NOW..
- (5)** Generally, it is possible to pay any fees due under GTC-P with use of the Pay by App. However, if payment with use of Pay by App is not possible for technical reasons (that for instance occur at a later time), the following applies: (1) the User must pay for Transportation Service performed in cash (or with an EC or credit card, whichever available) directly to the Transport Operator or his employed driver, or (2) any fees connected with the Transportation Services or Additional Mobility Services or other fees due under GTC-P will be charged via Pay by App after technical problems have been resolved. If it is impossible for FREE NOW to collect any fees due under GTC-P itself from the User through the payment method registered by the User, the User must pay the fee to FREE NOW immediately, however not later than within 5 days. To this end, respective information on the fee for a given Additional Mobility Service is displayed to the User in the FREE NOW App.
- (6)** If the payment of any fee due under GTC-P (e.g. fees for the Services) cannot be performed via Pay by App through payment method chosen by the User (e.g. due to insufficient funds), payment will be charged at a later time through payment method chosen by the User or it will be automatically effected by FREE NOW through another payment method registered by the User. By accepting these GTC-P, the User unconditionally accepts and agrees to FREE NOW effecting payment through other payment methods in the circumstances described in this clause B.I.(6).
- (7)** When the User first registers in the App or on later stage, the "Google Pay" may be automatically registered as the User's payment method available within Pay by App if the following conditions are met.
 - (a) the User's End Device running the "Android" operating system,
 - (b) Google Pay application is installed on the User's End Device and a legitimate funding source was added by the User to the Google Pay account,

In each case the User will be informed by a notification via App about registration of Google Pay as new payment method. The Google Pay will not become the default payment method. The User may set Google Pay as the new default payment method. In each case the User may remove Google Pay from available payment methods. Google Pay is a software provided by a third party. FREE NOW is not responsible for this software, including its operation, functionality, or the consequences of its use.

II. Contractual obligations of the User and payment

- (1)** The User is not obligated to pay the Transport Operator for Transportation Service by cashless means of payment through Pay by App. He can freely choose the method of payment (i.e. in cash or Pay by App). When registering cashless means of payment through Pay by App, the User agrees to being charged by FREE NOW acting on its own behalf or the Transport Operator's behalf with any future fees due under these GTC-P. Where the User chose to pay by cash for a Transportation Services, FREE NOW may automatically effect payment of any fee due under GTC-P in connection with this 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 by App registered by the User will not require the User to take any additional actions each time and will be initiated by FREE NOW, to which the User agrees by registering the cashless means of payment through Pay by App.
- (2)** If the User opts to Pay by App for Mobility Service, he must pay the gross fee and, where applicable, any desired tip and other due charges. By registering in the App cashless means of payment through Pay by App under the present GTC-P, the User authorizes FREE NOW to charge his credit card or PayPal account to the sum due for the ordered Mobility Services or deduct the due amount by other means of payment admissible by the App, to which the User agrees by registering cashless means of payment through Pay by App.
- (3)** If the User accepts the GTC-P, he requests issuing of an electronic invoice or an electronic bill instead of a fiscal receipt, regardless of the chosen payment method (including in cash or Pay by App). In this case, the issued fiscal receipt will not be handed out to the User. The invoice for the Services will be sent promptly via email at the email address provided to FREE NOW by the User. The User must check the receipt/invoice and inform FREE NOW immediately of any discrepancies. Any claims based on an incorrectly calculated or incorrectly stated amount shall relate exclusively to the contract between the User and the service provider and shall be asserted by the User against the latter.
- (4)** Where the User deposits a new payment method (e.g. credit card) for Pay by App and in the moment of payment, FREE NOW reserves the right to make a pre-authorization transaction (usually € 0.50) 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-authorization fails. This pre- authorization transaction is also made if the hail was unsuccessful or the Transportation Service is cancelled. Any pre-authorization will temporarily reduce the available balance for the respective payment method by the pre-authorization amount for up to 10 working days and may appear as a temporary hold on the relevant payment card. The pre-authorization amount for validation purposes as described above will not be charged to the concerned payment method.

Furthermore, FREE NOW may require a pre-authorization 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 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 Transportation Service including any preselected tip, any applicable fee or other FREE NOW charges. FREE NOW may confirm details of this pre-authorization by email (to the User's registered email address) or through the App once the User completes the booking. If payment is received in full, the reserved amount will be released by FREE NOW. This may take the User's bank or payment service provider up to 5 working days to process.

By using the Pay by App feature, the User consents to FREE NOW's pre-authorization procedures as referred to in this clause.

- (5) FREE NOW reserves the right not to offer certain payment methods in individual cases or in general.
- (6) FREE NOW explicitly reserves the right to block the User's account or the additional Pay by 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 it is suspected that the User's account or personal identification feature have been used fraudulently or without authorization. In such instances, FREE NOW undertakes to inform the User, that his User's account or additional Pay by App function have been blocked, if possible, before blocking, but at the latest immediately after blocking, giving the reason for the blockage.
- (7) A fee for an ordered Transportation Service charged to the User through the selected payment manner pursuant to this point B.II above may be calculated on the basis of the indication of a taximeter installed in a taxi used to carry out a 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 Additional Mobility Service is calculated in accordance with the terms and conditions provided by the Mobility Services 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 Additional Mobility Service.

III. Conditions for use of Vouchers through Pay by App

Unless any other terms and conditions of FREE NOW will apply to particular promotion campaigns, the following conditions for use of vouchers shall apply:

- (1) The User can only use a promotional code if he selects Pay by App as a payment method.
- (2) The promotional code will be valid for a single or multiple Mobility Service and may be used only once during the specified promotion period. Promotional codes that are not redeemed during the promotion period expire without any compensation. The promotional codes cannot be exchanged for cash. In case it was not possible to use the code due to technical errors with the App, FREE NOW provides the User with a substitute code.
- (3) The promotional code for a first Pay by App service, can only be used once per User and by the first payment by using Pay by App service. If then the User has not used

the promotional code, the code expires and cannot be used anymore or changed for another one.

- (4) For the proper usage, it is essential to enter the code before a payment is initiated and the code has been accepted as valid.
- (5) The promotional code can only be redeemed in cities participating in the promotion where Pay by App is available. On FREE NOW website, the User can check the cities where such functions are available.
- (6) The corresponding promotional codes cannot be combined with other promotions, coupons or discounts. The codes have no cash value, are non-transferable and can only be used once. The loss of the promotional code will not give any right to substitution. The code may not be sold, resold or exchanged for cash.
- (7) In case of unauthorized use, FREE NOW will be authorized to block the User's account. Likewise, in case of fraud, attempted fraud or suspicion of other illegal activities related to the promotional code, FREE NOW will be authorized to block and delete the corresponding User accounts. In such case FREE NOW informs the User of the reason for such blockage or removal.

IV. Liability

- (1) If the User chooses to pay by App, he must ensure that he has sufficient funds. If the bank account FREE NOW 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.
- (2) If the cashless payment process malfunctions the User should contact PayPal or his provider of payment services directly.
- (3) If the User defaults on his payment for the payment option selected by him, FREE NOW shall be entitled to demand statutory interest payable on delay as FREE NOW acquires the claim for payment from the drivers/ Mobility Services Providers.
- (4) If the User violates his obligation to take due care to protect his usage identification and his personal identification feature from unauthorized third-party access, and as a result of this violation of duty of care, FREE NOW incurs a loss, FREE NOW explicitly reserves the right to assert damages against the User.
- (5) Without prejudice to other provisions of this GTC-P, in particular Clauses A I (12) and B.IV, (1)-(4) FREE NOW is not liable for any penalties and administrative offenses imposed on User in connection with the Services provided or intermediated through App

C. Subscription

- (1) The User may use against payment – if available at the given time – a special FREE NOW 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 Mobility Services booked through the App ("**Subscription**").
- (2) 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 by App payment for a Mobility Service or
 - (b) one code for a specified number of Mobility Services use with a certain nominal value per Mobility Service, exclusively by the User who purchased the Subscription.
- (3)** The exact price for the Subscription and the number and value of the codes is available at the FREE NOW website or, if introduced, in the App. The Subscription is valid for one month each.
- (4)** If the price for a single Mobility Service exceeds the value of a single code, the User must pay the difference on general conditions as apply for him to payments for Mobility Services booked by the App.
- (5)** The part of the Subscription not used within the time limit for which the Subscription has been purchased is not carried over to the next time period and may not be used after the expiry of the Subscription.
- (6)** To buy the Subscription the User has to pay the price for the Subscription previously notified to him. The Subscription is ordered through a special FREE NOW website or, if introduced, in the 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.
- (7)** 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 FREE NOW website, via e-mail to pomoc@free-now.com or, if introduced, in the app.
- (8)** 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 (see the next section).
- (9)** Since the Subscription agreement is concluded online, the User may withdraw from the Subscription agreement within 14 days from its conclusion without specifying the cause. In order to use this right the User should fill in a withdrawal statement, pursuant to the template available on the FREE NOW website and send it to FREE NOW by regular mail to the address of FREE NOW registered office indicated on the FREE NOW website or per e-mail to pomoc@free-now.com. The statement is effective provided that it is sent before the lapse of 14 days from the conclusion of the Subscription agreement.
- (10)** If the Subscription agreement is effectively withdrawn from by the User, the Subscription agreement is deemed to not have been concluded and the User is released from any and all obligations resulting therefrom. The Subscription amount shall be returned to the User not later than within 14 days from receipt of the

withdrawal statement. If the User used Subscription for payment for Mobility Services before the expiry of the time limit for withdrawal, only the part of the Subscription which has not been used will be returned.

- (11) After the payment for the Subscription is effectively made the User will be provided with the terms of the Subscription via e-mail to his e-mail address indicated in the App.
- (12) Use of Mobility Services as part of the Subscription does not change the legal nature of the FREE NOW service and FREE NOW remains the intermediary.

D. Rules of filing and reviewing complaints

- (1) If the User has any reservations about the services provided by FREE NOW, the User may file a complaint in the form referred to in section 2 below.
- (2) The User may file complaints in the following forms:
 - (a) electronically to: pomoc@free-now.com
 - (b) in writing, delivered personally or by regular mail to the address of FREE NOW registered office.
- (3) The complaint should contain the following:
 - (a) detailed description of the event it refers to;
 - (b) reservations about the services offered/provided by FREE NOW;
 - (c) explicit indication of User's claim towards FREE NOW.
- (4) The complaints are reviewed within no longer than 30 days from receipt of the complaint by FREE NOW.
- (5) The User will be informed of the result of the complaint review by FREE NOW within 30 days from its receipt by registered letter or e-mail, depending of the form in which the complaint has been filed.
- (6) Complaints regarding transportation services provided by Transport Operators should be submitted directly to Transport Operators providing the services and may be filed:
 - (i) in Warsaw with the Administration & Resident Services Department of the Capital City Hall of Warsaw with its registered office in Warsaw, Al. Jerozolimskie 28. The complaints are filed in writing (Al. Jerozolimskie 28, 00-024 Warszawa) or electronically (Sekretariat.BAiSO@um.warszawa.pl);
 - (ii) in Krakow, to the Transport and Regulated Business Department of the Vehicle and Driver Register Department of the City Hall of Krakow with headquarters in Krakow at Al. Powstania Warszawskiego 10. Complaints are filed in writing (Al. Powstania Warszawskiego 10, 31-541 Kraków) or in electronic form (km.umk@um.krakow.pl);
 - (iii) in Łódź with the Office for the Promotion of Employment and Business Services of the Łódź City Hall with its registered office in Łódź at Al. Politechniki 32. The

complaints are filed in writing (Al. Politechniki 32, 93-590 Łódź) or in electronic form (bpz@uml.lodz.pl);

- (iv)** in Gdańsk to the Department of Communication of the Gdańsk City Hall with headquarters in Gdańsk at ul. Bernarda Milskiego 1. The complaints are filed in writing (ul. Bernarda Milskiego 1, 80-809 Gdańsk) or in electronic form (wk@gdansk.gda.pl);
- (v)** in Gdynia to the Department of Civil Affairs of the Gdynia City Hall with its registered office in Gdynia at Al. Marszałka Piłsudskiego 52/54. The complaints are filed in writing (Al. Marszałka Piłsudskiego 52/54, 81-382 Gdynia) or in electronic form (wydz.spraw_obywatelskich@gdynia.pl);
- (vi)** in Sopot, to the Communication Department of the Sopot City Hall with its registered office in Sopot, ul. Tadeusza Kościuszki 25/27. The complaints are filed in writing (Tadeusza Kościuszki 25/27, 81-704 Sopot) or in electronic form (ums@sopot.pl);
- (vii)** in Wrocław to the Department of Administrative Decisions and Business Inspection of the Transport Department of the Wrocław City Hall with its registered office in Wrocław at ul. Gabrieli Zapolskiej 4. The complaints are filed in writing (Gabrieli Zapolskiej 4, 50-032 Wrocław) or in electronic form (wtr@um.wroc.pl);
- (viii)** in Poznań to the Division of Licenses for Road Transport and Control of the Department of Economic Activity and Agriculture of the Poznań City Hall with its registered office in Poznań at ul. 28 czerwca 1956. The complaints are filed in writing (ul. 28 czerwca 1956, 61-441 Poznań) or in electronic form (dgr@um.poznan.pl);
- (ix)** in Katowice to the Transport Department of the Katowice City Hall with its registered office in Katowice at ul. Warszawska 4. The complaints are filed in writing (ul. Warszawska 4, 40-006 Katowice) or in electronic form (t@katowice.eu);
- (x)** in Gliwice to the Department of Communication of the Gliwice City Hall with its registered office in Gliwice, ul. Zwycięstwa 21. The complaints are filled in writing (ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice) or in electronic form (km@um.gliwice.pl);
- (xi)** in Bytom to the Department of Local Transport of the City Hall Bytom with its registered office in Bytom, ul. Smolenia 35. The complaints are filled in writing (ul. Smolenia 35, 41-900 Bytom) or in electronic form (ai@um.bytom.pl);
- (xii)** in Chorzów to the Communication Department of the Chorzów City Hall its registered office in Chorzów at ul. Rynek 1. The complaints are filled in writing (ul. Rynek 1, 41-500 Chorzów);
- (xiii)** in Zabrze to the Communication Department of the Zabrze City Hall at ul. Wolności 286. The complaints are filled in writing (ul. Wolności 286, 41-800 Zabrze) or in electronic form (sekretariat_wk@um.zabrze.pl);

(xiv) in Ruda Śląska to the Department of Communication of the Ruda Śląska City Hall at Plac Jana Pawła II 6. The complaints are filled in writing (Plac Jana Pawła II 6, 41-709 Ruda Śląska) or in electronic form (um_kom@rudaslaska.pl).

E. Common final provisions

- (1) Should any provision of the GTC-P be or become ineffective or invalid or should they contain a loophole, the effectiveness of the remaining provisions shall not be affected. A provision reflecting as close as possible to the economic purpose of the GTC-P shall be incorporated to replace the ineffective provision or fill the loophole.
- (2) With regard to the data protection regulations, reference is made to the Privacy Policy Passenger, which can be found at free-now.com/pl/owu-pp-cookies/.
- (3) If the User is an entrepreneur, including natural person who (1) uses FREE NOW Services in direct connection to their business activity and (2) uses FREE NOW Services professionally, the exclusive place of jurisdiction for all disputes arising out of these GTC-P and a contract concluded with FREE NOW shall be FREE NOW's registered head office.
- (4) These GTC-P shall be governed by the Polish law, with the exclusion of the UN sales convention.
- (5) FREE NOW will inform the User of amendments to these GTC-P. In case of FREE NOW services provided on the basis of a continuous legal relationship, e.g. the service of making the App available, the amendment will become effective when the User accepts the new version of the GTC-P in the App or after providing the User with a new version of GTC-P by email and the User's decision to continue using the App. If the User does not agree on the introduced changes, both the User and FREE NOW may terminate the contract concluded with FREE NOW with immediate effect. In case of FREE NOW services provided on the basis of a continuous legal relationship, e.g. the service of making the App available, the GTC-P may be amended during such relationship, in particular for the following reasons:
 - (a) the applicable legal provisions have been amended which requires amending the GTC-P,
 - (b) FREE NOW has introduced changes with respect to payment manners and the way of registering payments regarding FREE NOW Services,
 - (c) a new scope or manner of providing FREE NOW Services has been introduced or existing ones cancelled or changed,
 - (d) a new promotion relating to FREE NOW Services has been introduced or an existing one cancelled or changed by FREE NOW,
 - (e) FREE NOW has introduced technical changes to the App,
 - (f) editorial changes or updates of information (such as contact details indicated in the GTC-P) have been made,

- (g) changes in the terms and conditions of cooperation between FREE NOW and third parties (e.g. Transport Operators), requiring an amendment to the GTC-P.
- (6)** In case of one-off FREE NOW Services (e.g. the intermediary service), in each case the version of the GTC-P up to date as of the ordering of a service applies. In each case the User may read the up-to-date version of the GTC-P (in the App or at the FREE NOW website) before making a decision on ordering a service via the App. Additionally, the basic information on the terms of the service provision are displayed in the App before the User makes a decision on ordering a given service.
- (7)** In case of any issues, questions or problems, please contact FREE NOW through customer care. The contact details will be available through the App in the section "Contact" or on the FREE NOW website.
- (8)** Settlement of disputes may take place by way of out-of-court settlement of disputes. The European Commission provides a platform for online dispute settlement (OS), which is located at: ec.europa.eu/consumers/odr
- (9)** The User is informed that FREE NOW is not obligated nor willing to participate in the above- mentioned dispute settlement procedure.