

Condizioni generali per gli utenti per l'intermediazione dei servizi di mobilità

FREENOW

1 Definizioni

1.1 Per "**CG**" si intendono le presenti Condizioni Generali di Mytaxi Italia S.r.l. per l'utilizzo dell'App FREENOW "Intermediazione dei servizi di mobilità".

1.2 Per "**Contratto di utilizzo dell'App**" si intende il contratto sottoscritto tra FREENOW e l'Utente sulla base delle presenti CG per i servizi di intermediazione tramite l'App FREENOW.

1.3 Per "**Utenti**" si intendono persone che si sono registrate presso FREENOW per l'utilizzo del software FREENOW e dei servizi di intermediazione forniti da FREENOW, ivi incluso il servizio "Pay-by-App".

1.4 Per "**Account Business**" si intende un account utente offerto da FREENOW per i clienti business, che consente la prenotazione di viaggi di lavoro organizzati grazie all'intermediazione di FREENOW.

1.5 Per "**App FREENOW**" si intende l'applicazione gestita da FREENOW per dispositivi mobili connessi a Internet, come smartphone e tablet PC (inclusa la funzione Web Booker), per l'intermediazione dei Servizi di Trasporto Passeggeri forniti dagli Operatori Taxi, nonché per l'intermediazione degli Altri Servizi di Mobilità forniti da Altri Fornitori di Mobilità.

1.6 Per "**FREENOW**" si intende Mytaxi Italia S.r.l., Via Privata del Gonfalone 2, 20123 Milano.

1.7 Per "**Servizi di Trasporto Passeggeri**" si intendono i servizi di trasporto non di linea a mezzo taxi intermediati da FREENOW.

1.8 Per "**Operatori Taxi**" si intendono sia i taxisti indipendenti che le società che forniscono il trasporto di persone per mezzo di veicoli per passeggeri che sono tenuti a disposizione dalle società di taxi in luoghi ufficialmente approvati e con cui vengono effettuati viaggi per la destinazione chiesta dal passeggero.

1.9 Per "**Servizi di Intermediazione**" si intendono i servizi offerti da FREENOW per l'intermediazione di contratti di trasporto tra gli Operatori Taxi e gli Utenti e per l'intermediazione degli Altri Servizi di Mobilità tramite l'App FREENOW.

1.10 Per "**Altri Servizi di Mobilità**" si intendono i servizi di mobilità forniti da Altri Fornitori di Servizi di Mobilità di cui l'Utente può beneficiare mediante la mediazione di FREENOW tramite l'App FREENOW.

1.11 Per "**Altri Fornitori di Mobilità**" si intendono i fornitori di Altri Servizi di Mobilità che vengono gestiti tramite l'App FREENOW o il Web Booker.

2 Ambito di applicazione

2.1 Le presenti CG si applicano ai contratti tra FREENOW in qualità di intermediario e gli utenti dell'App FREENOW relativi ai Servizi di Trasporto Passeggeri e agli Altri Servizi di Mobilità intermediati

da FREENOW e di volta in volta attivati dagli Utenti, pertanto le presenti CG si applicano anche ai futuri rapporti contrattuali tra FREENOW e gli Utenti.

2.2 Con l'installazione e l'utilizzo dell'App FREENOW, l'Utente accetta l'applicazione delle presenti CG. Se l'Utente non desidera essere soggetto alle presenti CG o non intende esprimere il proprio consenso, non sarà possibile installare l'App FREENOW.

2.3 Le condizioni contrattuali dell'Utente non trovano applicazione al rapporto contrattuale tra FREENOW e l'Utente, anche se FREENOW non vi si oppone espressamente.

2.4 I singoli Servizi di Intermediazione possono essere soggetti, oltre che alle presenti CG, anche a ulteriori condizioni contrattuali. Qualora al servizio richiesto dall'Utente dovessero trovare applicazione condizioni contrattuali particolari, FREENOW informerà separatamente l'Utente dell'applicabilità di dette condizioni contrattuali particolari e otterrà il consenso dell'Utente con riferimento a tali condizioni.

2.5 FREENOW si riserva il diritto di modificare le presenti CG con effetto per il futuro.

Si riportano di seguito alcuni esempi di ragioni che potrebbero rendere necessarie modifiche alle presenti GC: sviluppi al di fuori del ragionevole controllo di FREENOW; o modifiche a livello legislativo; o la necessità di risolvere problemi legati alla sicurezza. FREENOW si impegna ad informare tempestivamente l'Utente circa le eventuali modifiche. A tal fine, è sufficiente che FREENOW informi l'Utente della nuova versione delle CG attraverso una comunicazione via e-mail all'indirizzo comunicato dall'Utente durante la creazione dell'account e attraverso una notifica nell'App FREENOW. L'Utente ha la possibilità di accettare le CG, come modificate, o di non accettare tali modifiche entro un termine di 2 (due) settimane dalla relativa comunicazione. Se l'Utente non esercita il proprio diritto di opposizione entro questo termine, le modifiche alle CG si intenderanno accettate anche qualora l'Utente non le abbia accettate espressamente. Con la comunicazione di modifica delle CG, FREENOW informerà l'Utente della possibilità di non accettare dette modifiche e che la mancata opposizione entro il termine previsto equivarrà ad una accettazione implicita. In caso di opposizione da parte dell'Utente, FREENOW potrà risolvere il contratto ai sensi della clausola 14.3 sotto.

3 Oggetto del contratto

3.1 I servizi di FREENOW consistono nell'intermediazione di Servizi di Trasporto Passeggeri e degli Altri Servizi di Mobilità tramite l'App FREENOW. Con l'App FREENOW, l'Utente potrà gestire le richieste di corse verso gli Operatori Taxi e le richieste agli Altri Fornitori di Mobilità.

3.2 FREENOW non può controllare la disponibilità del Servizio di Trasporto Passeggeri e/o degli Altri Servizi di Mobilità e/o delle informazioni trasmesse dagli Operatori Taxi o dagli Altri Fornitori di Mobilità. Pertanto, FREENOW non si assume alcuna responsabilità in relazione alla disponibilità del Servizio di Trasporto Passeggeri e/o degli Altri Servizi di Mobilità richiesti dall'Utente. FREENOW non si assume alcuna responsabilità per la correttezza e la completezza delle informazioni trasmesse dagli Operatori Taxi o dagli Altri Fornitori di Mobilità (ad esempio, dettagli sull'orario, informazioni sul veicolo, ecc.). L'Utente non potrà avanzare alcuna pretesa circa il buon esito dei Servizi di Intermediazione e/o in merito alla conclusione di contratti per i Servizi di Trasporto Passeggeri e per gli Altri Servizi di Mobilità.

3.3 FREENOW si riserva il diritto di modificare con effetto per il futuro i dettagli dell'offerta dei Servizi di Intermediazione in qualsiasi momento, senza necessità di alcuna comunicazione individuale a ciascun Utente, ad esempio per svilupparne ulteriormente e migliorarne la qualità, o di interrompere – in modo parziale o totale – i singoli servizi. Le informazioni in merito alle suddette modifiche o in

relazione all'interruzione di un servizio saranno fornite in anticipo tramite il sito web <https://www.free-now.com/it/> e/o nell'App FREENOW.

3.4 Tramite l'App FREENOW, l'Utente può anche domandare l'intermediazione di FREENOW per i servizi di trasporto per fini professionali, a condizione che il suo account utente sia collegato a un Account Business. I servizi offerti da FREENOW per scopi attinenti all'attività professionale degli Utenti (richiesti tramite un Account Business) sono soggetti ai Termini e Condizioni per gli Account Business, disponibili al seguente link: [Inserire il link]. L'Utente non può qualificare viaggi per scopi estranei all'attività professionale come viaggi attinenti a scopi professionali. FREENOW non effettua alcuna verifica in merito alla natura personale o professionale dei viaggi e non si assume alcuna responsabilità per le conseguenze e i costi dei viaggi effettuati per scopi personali ma falsamente qualificati dall'Utente come viaggi per scopi professionali. Nel caso in cui l'Utente dovesse richiedere un viaggio per fini professionali, i dati personali dell'Utente saranno trasmessi al Titolare dell'Account Business ai fini dell'esecuzione del contratto. Tali dati includono, in particolare, nome e cognome, indirizzo e-mail, data e ora, punto di partenza e di arrivo del viaggio e i costi sostenuti. Informazioni più dettagliate al riguardo sono disponibili nella nostra Informativa sulla protezione dei dati personali all'indirizzo <https://www2.free-now.com/it/passenger-privacy-policy>.

3.5 L'Utente è responsabile per le richieste di Altri Servizi di Mobilità tramite il proprio Account Business. I viaggi che non rientrano nell'ambito dell'Account Business saranno effettuati dall'Utente a proprie spese. Nel caso in cui l'Utente dovesse superare il budget approvato dal Titolare dell'Account Business, dovrà pagare personalmente con il metodo di pagamento prescelto. L'Utente è pienamente responsabile di eventuali sanzioni e infrazioni amministrative, nonché di qualsiasi altro utilizzo in violazione del contratto imputabile all'Utente durante l'utilizzo degli Altri Servizi di Mobilità.

4 Utilizzo dell'App FREENOW

4.1 L'utilizzo dell'App FREENOW richiede che l'Utente si registri a FREENOW e crei un account utente fornendo il proprio nome e cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono e scegliendo la propria password.

4.2 L'Utente deve conservare al sicuro i propri dati di accesso all'account utente e non deve rivelarli a terzi né consentire loro l'accesso all'App FREENOW. L'Utente è l'unico responsabile della riservatezza e della sicurezza del proprio account. L'Utente è tenuto a comunicare immediatamente a FREENOW qualsiasi utilizzo non autorizzato da parte di terzi o qualsiasi sospetto in merito utilizzando il form online all'indirizzo <https://www.free-now.com/it/> e anche immediatamente per iscritto (Mytaxi Italia S.r.l., Via Privata del Gonfalone 2, 20123 Milano).

4.3 L'Utente è sempre tenuto a fornire i propri dati personali in modo veritiero, completo e conforme ai rispettivi requisiti di FREENOW e a mantenerli aggiornati.

4.4 L'Utente deve assicurarsi, a proprie spese, che i requisiti tecnici necessari per l'utilizzo dell'App FREENOW siano disponibili sul suo dispositivo. Ciò comprende per esempio la configurazione e le prestazioni del dispositivo, gli aggiornamenti necessari del software (e.g. per il sistema operativo) e l'accesso a Internet. L'Utente è tenuto ad attivare personalmente i dati e altre connessioni e a sostenere personalmente i relativi costi.

4.5 L'Utente dovrà utilizzare l'App FREENOW in modo tale da non comprometterla, sovraccaricarla o danneggiarla e da non compromettere o aggirarne lo scopo. L'Utente non può aggirare o modificare le misure di sicurezza dell'App FREENOW, né da solo né avvalendosi di terzi.

4.6 FREENOW si riserva espressamente il diritto di bloccare temporaneamente o definitivamente l'account dell'Utente e/o la funzione Pay-by-App, qualora vi siano ragioni legate alla sicurezza

dell'account utente o vi sia il sospetto di un uso non autorizzato o fraudolento dell'account utente. In questi casi, FREENOW si impegna a informare l'Utente del blocco del suo account o della funzione Pay-by-App, indicandone i motivi, per quanto possibile in anticipo, e in ogni caso senza ingiustificato ritardo dopo il blocco, salvo il caso in cui la notifica preventiva non sia possibile per motivi oggettivi.

4.7 L'Utente è tenuto a proteggere i dati da lui memorizzati tramite l'App FREENOW in un altro modo (ovvero tramite un supporto diverso dall'App FREENOW). FREENOW non si assume alcuna responsabilità per la perdita dei dati dell'Utente memorizzati nell'App FREENOW, a meno che la perdita non sia imputabile a FREENOW.

5 Servizi di Trasporto Passeggeri e Altri Servizi di Mobilità

5.1 La prestazione dei Servizi di Trasporto Passeggeri e degli Altri Servizi di Mobilità mediati da FREENOW è un servizio indipendente che non viene fornito da FREENOW ma dagli Operatori Taxi o dagli Altri Fornitori di Mobilità. L'App FREENOW si limita a fornire un servizio di mera intermediazione e non fornisce altri servizi. In particolare, l'utilizzo dell'App FREENOW non dà luogo ad alcun contratto di trasporto né ad alcun contratto di noleggio fra FREENOW e l'Utente. Il partner contrattuale dell'Utente per i Servizi di Trasporto Passeggeri e degli Altri Servizi di Mobilità è la relativa Compagnia di Taxi o Altro Fornitore di Mobilità. I servizi di FREE NOW sono rivolti esclusivamente ai maggiori di 18 anni. Salvo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto degli Altri Fornitori di Mobilità, i minori di 18 anni possono usufruire dei Servizi di Intermediazione solo se autorizzati dai genitori o dagli esercenti la responsabilità genitoriale, fatti salvi i regolamenti comunali di competenza.

5.2 FREENOW si limita a mediare i rispettivi Servizi di Trasporto Passeggero. All'utilizzo dei Servizi di Trasporto Passeggeri e degli Altri Servizi di Mobilità si applicano i termini e le condizioni degli Operatori Taxi o degli Altri Fornitori di Mobilità. Tali condizioni saranno rese disponibili all'Utente prima della prenotazione e sarà necessario ottenere il relativo consenso da parte dell'Utente. Anche la Privacy Policy del rispettivo Operatore Taxi o Altro Fornitore di Servizi di Mobilità sarà resa nota all'Utente prima della prenotazione del Servizio di Trasporto Passeggeri o degli Altri Servizi di Mobilità.

5.3 Per quanto riguarda le corse in taxi, ad esempio, l'accettazione di una richiesta dell'Utente (offerta) da parte di un Operatore Taxi crea un contratto di trasporto legalmente vincolante tra l'Utente e l'Operatore Taxi corrispondente secondo i termini e le condizioni dell' Operatore Taxi. FREENOW è estranea rispetto al Servizio di Trasporto Passeggeri fornito dagli Operatori Taxi, il quale rimane disciplinato dalle previsioni normative applicabili allo stesso e dai relativi termini e condizioni. L'Utente sarà informato dell'accettazione della sua richiesta di corsa da parte di un Operatore Taxi attraverso l'App FREENOW. Non appena una richiesta di corsa viene accettata da un Operatore Taxi, la posizione attuale dell'Utente viene tracciata e trasmessa al conducente insieme ai suoi dati (nome utente e numero di telefono) per l'identificazione da parte del conducente. L'Utente ha anche la possibilità di contattare direttamente il conducente. Si rinvia alla legge quadro 21/1992, normativa che regola i servizi taxi, che qui deve intendersi integralmente richiamata e trascritta, le modalità per lo svolgimento del servizio di trasporto in taxi e i criteri per la determinazione delle tariffe per il servizio taxi sono stabilite dai singoli Comuni.

5.4 FREENOW non si assume alcuna responsabilità per l'esecuzione dei Servizi di trasporto passeggeri e degli Altri Servizi di Mobilità. Gli Operatori Taxi e gli Altri Fornitori di Mobilità sono gli unici responsabili per la fornitura dei Servizi di Trasporto Passeggeri e degli Altri Servizi Mobilità.

5.5 Qualsiasi pretesa derivante dai Servizi di Trasporto Passeggeri prenotati attraverso FREENOW attiene esclusivamente al rapporto fra l'Operatore Taxi e l'Utente. Pertanto, qualsiasi pretesa

derivante dalla fruizione del servizio fornito dagli Altri Fornitori di Mobilità attiene esclusivamente al rapporto fra questi ultimi e l'Utente.

6 Costi e Metodi di Pagamento

6.1 Costo per il Servizio di Intermediazione

6.1.1 FREENOW addebita un costo per il Servizio di Intermediazione fornito da FREENOW attraverso l'App FREENOW agli Utenti che utilizzano le diverse funzionalità. Tale costo è addebitato all'Utente che usufruisce attraverso l'App FREENOW del Servizio di Intermediazione di FREENOW nelle sue varie funzionalità per usufruire dei servizi di trasporto pubblico non di linea di passeggeri a mezzo taxi fornito dagli Operatori Taxi. I Costi per il Servizio di Intermediazione sono fissi per ogni corsa completata e non dipendono in alcun modo dai costi per la corsa e i costi per il servizio di trasporto.

6.1.2 FREENOW addebita il costo del Servizio di Intermediazione unicamente agli Utenti che completano la corsa in taxi utilizzano la funzione dell'App "Pay by App" ("**Pay-by-App**"), secondo quanto previsto nelle presenti CG. Il costo del Servizio di Intermediazione, essendo un costo legato all'utilizzo della piattaforma e non al Servizio di Trasporto, viene addebitato all'Utente che si avvale dei Servizi di Intermediazione forniti da FREENOW nelle loro diverse forme. Pertanto, il costo del Servizio di Intermediazione non sarà addebitato da FREENOW all'Utente né in caso di cancellazione della corsa taxi, né in caso di pagamento direttamente al tassista, sia tramite contanti che con carta di credito o altro strumento di pagamento.

6.1.3 Il costo della corsa in taxi e il costo del servizio di trasporto, disciplinati dai rispettivi regolamenti tariffari dei taxi applicabili a livello locale e da altre disposizioni per il traffico dei taxi stabilite da ciascun Comune. I costi per gli Altri Servizi di Mobilità si basano sulle disposizioni tariffarie degli Altri Fornitori di Mobilità. Tali costi saranno mostrati all'Utente nell'App FREENOW prima della prenotazione.

6.2 Condizioni per la cancellazione della corsa taxi o degli Altri Servizi di Mobilità

6.2.1 In caso di cancellazione di una corsa taxi dopo che la prenotazione è stata accettata dall'Operatore Taxi, è possibile che venga addebitato un costo all'Utente per il servizio richiesto.

6.2.1 In caso di cancellazione di un servizio ricompreso negli Altri Servizi di Mobilità è possibile che venga addebitato un costo all'Utente per il servizio richiesto se previsto dai termini e condizioni del Fornitore di Mobilità.

6.3 Policy Costi

I Costi addebitati da FREENOW per i Servizi di Intermediazione (di cui all clausola 6.1 delle presenti CG) e i costi di cancellazione (di cui alla clausola 6.2 delle presenti CG) sono indicati nella rispettiva Policy Costi [hyperlink] applicabile. FREENOW ha il diritto di modificare, cancellare o rivedere i costi e le relative condizioni di applicazione indicati nella Policy Costi in qualsiasi momento. L'Utente sarà informato della modifica prevista 4 (quattro) settimane prima dell'entrata in vigore della nuova Policy Costi. Qualora l'Utente non sia d'accordo con le modifiche introdotte, potrà recedere dal Contratto di utilizzo dell'App con effetto immediato e senza costi utilizzando il form online all'indirizzo <https://support.free-now.com/hc/it/requests/new> entro il termine sopra indicato. La richiesta di un Servizio di Intermediazione durante il suddetto termine vale come accettazione della nuova Policy Costi.

Ulteriori informazioni sulla Policy Costi sono disponibili nelle FAQ sul Programma dei costi [hyperlink].

6.4 Metodi di Pagamento

6.4.1. Questa sezione regola le modalità di pagamento degli Utenti dei costi di trasporto dovuti agli Operatori Taxi e dei costi per gli Altri Servizi di Mobilità.

6.4.2 Pagamenti all'autista. L'Utente potrà pagare la corsa taxi in contanti, senza avvalersi del sistema di pagamento tramite FREENOW. Tale modalità di pagamento è esclusa per la fruizione degli Altri Servizi di Mobilità.

6.4.3 Pagamento tramite app ("**Pay by App**") - Ai sensi delle presenti CG, FREENOW consente agli Utenti di avvalersi di metodi di pagamento diversi dal contante attraverso la App FREENOW per pagare singoli tassisti o Altri Fornitori di Mobilità, utilizzando uno dei mezzi di pagamento resi disponibili (come la carta di credito), sino a un ammontare massimo determinato da FREENOW e indicato sul sito internet di FREENOW, nella App FREENOW o con altri mezzi. I termini e le condizioni per il pagamento con questa modalità sono meglio descritti alla clausola 7.

6.4.4 Per la fruizione dei Servizi di Trasporto Passeggeri relativi alla prenotazione delle corse taxi l'Utente può liberamente scegliere la modalità di pagamento tra il pagamento all'autista o Pay-by-App. Per la fruizione degli Altri Servizi di Mobilità l'Utente deve scegliere la modalità di pagamento Pay-by-App. La scelta di tale metodo di pagamento è condizione per la fruizione degli Altri Servizi di Mobilità mediante l'App FREENOW.

6.4.5 Con riferimento ai Servizi di Trasporto Passeggeri relativi alla prenotazione delle corse taxi, se l'Utente sceglie di pagare tramite l'App FREENOW, deve pagare l'ammontare lordo del costo di trasporto e l'eventuale mancia desiderata alla fine della corsa e, accettando le presenti CG, autorizza FREENOW a dedurre l'importo dovuto dalla carta di credito, account PayPal o altro mezzo di pagamento. L'App FREENOW consente di determinare in anticipo l'importo della mancia che l'Utente intende paga all'Operatore Taxi.

6.4.6 In ogni caso, se l'Utente sceglie l'opzione Pay-by-App, rinuncia alla ricevuta in formato cartaceo ed acconsente a che la ricevuta per la corsa gli sia trasmessa per email all'indirizzo fornito a FREENOW.

6.5 Per gli Altri Servizi di Mobilità e i Servizi di Trasporto Passeggeri pagati con l'opzione Pay-by-App, gli Operatori Taxi o gli Altri Fornitori di Mobilità consentono a FREENOW di addebitare all'Utente il pagamento dei corrispettivi per i Servizi di Trasporto Passeggeri o gli Altri Servizi di Mobilità a FREENOW. Tuttavia, il contratto su cui si basa tale richiesta continuerà ad esistere esclusivamente tra gli Operatori Taxi o gli Altri Fornitori di Mobilità e l'Utente.

6.7 A meno che non siano offerti altri metodi di pagamento per il Servizio di Trasporto Passeggeri o gli Altri Servizi di Mobilità, l'Utente dovrà pagare gli importi chiesti da FREENOW senza contanti (utilizzando il metodo di pagamento selezionato dall'Utente durante il processo di registrazione o prenotazione) tramite l'App FREENOW in conformità con le presenti CG ("**Pay-per-App**").

7 Condizioni per la funzione Pay-by-App

7.1 Per utilizzare la funzione Pay-by-App, l'Utente deve selezionare almeno uno dei metodi di pagamento offerti (ad esempio, carta di credito o PayPal) nell'App FREENOW e inserire le informazioni corrispondenti. Le modalità di pagamento selezionate possono essere modificate, aggiornate o eliminate dall'Utente nell'App FREENOW in qualsiasi momento. Inoltre, l'Utente può scegliere direttamente durante il processo di pagamento quale dei mezzi di pagamento memorizzati utilizzare per il relativo pagamento.

7.2 Utilizzando il servizio Pay-by-App, l'Utente accetta che FREENOW addebiti sul mezzo di pagamento da lui selezionato durante la procedura di pagamento, come carta di credito o PayPal, il Costopper il Servizio di intermediazione che dovrà pagare a FREENOW alla fine della corsa, la tariffa dovuta all'Operatore Taxi per il Servizio Trasporto Passeggeri oltre alla eventuale mancia liberamente scelta dall'Utente, così come qualsiasi altro costo sostenuto (si veda a tal proposito la clausola 6.4) a fine corsa. Inoltre, l'Utente riconosce e accetta che

- all'Utente può essere richiesto di fornire un'ulteriore autenticazione della sua identità ("*Ulteriore Autenticazione Utente*") quando fornisce un metodo di pagamento nell'ambito della prenotazione di una corsa;
- questa autenticazione può essere effettuata con diversi metodi (ad esempio, password unica, password per l'accesso all'App FREENOW, autenticazione biometrica), a seconda degli accordi esistenti tra l'Utente e la propria banca/ fornitore di servizi di pagamento e/o emittente della carta di credito (ad esempio, Visa, Mastercard, American Express);
- FREENOW si riserva il diritto di richiedere tale autenticazione tramite il sito web della banca, del fornitore di servizi di pagamento o dell'emittente della carta di credito dell'Utente per motivi di sicurezza;
- FREENOW si riserva inoltre il diritto, durante questo processo di autenticazione, di trasmettere alla banca, al rispettivo fornitore di servizi di pagamento o all'emittente della carta di credito ulteriori informazioni relative al pagamento dell'Utente.

Inoltre, FREENOW si riserva il diritto di addebitare i costi dovuti sul mezzo di pagamento o conto selezionato in qualsiasi momento quando un pagamento è dovuto dall'Utente senza richiedere una ulteriore autenticazione dell'Utente. I termini della presente clausola 7.2 sull'autenticazione dell'Utente servono a informare l'Utente in merito all'elaborazione dei pagamenti tramite l'App FREENOW. FREENOW non si assume alcuna responsabilità nei confronti dell'Utente per l'applicazione, la mancata applicazione, il ritardo o il fallimento dei processi di pagamento di cui sopra, salvo il caso in cui siano addebitabili a FREENOW. Le disposizioni della presente clausola non pregiudicano in alcun modo gli obblighi di pagamento dell'Utente nei confronti di FREENOW ai sensi delle presenti CG.

7.3 Se l'Utente seleziona PayPal come metodo di pagamento, l'Utente paga a FREENOW l'ammontare finale che ha selezionato durante il processo di pagamento senza che i suoi dati bancari siano divulgati a FREENOW. Il pagamento è effettuato tramite un addebito diretto (addebito elettronico sul conto corrente) oppure un addebito differito (pagamento con carta di credito) esclusivamente tra l'Utente e PayPal. Potrebbe essere addebitato un costo aggiuntivo per l'uso del servizio di PayPal, in base ai termini e condizioni d'uso di PayPal. Al fine di poter utilizzare il servizio di pagamento PayPal nei confronti di FREENOW l'Utente deve creare un account PayPal tramite PayPal e confermare al momento del pagamento che la modalità di pagamento nei confronti di FREENOW sarà PayPal.

7.4 L'Utente (salvo il caso in cui scelga di pagare direttamente a bordo in contanti o con carta di credito o di debito, a seconda della disponibilità) riceverà una ricevuta relativa al Servizio Trasporto Passeggeri o agli Altri Servizi di Mobilità tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica che ha indicato al momento della registrazione su FREENOW. In caso di pagamento a bordo, l'Operatore Taxi rilascerà una ricevuta all'Utente su richiesta. Qualora l'Utente necessiti di tale ricevuta in un secondo momento, FREENOW la rilascerà all'Utente per conto del Operatore Taxi su richiesta.

7.5 FREENOW si riserva espressamente il diritto di non rendere più disponibili determinate modalità di pagamento in singoli casi.

7.6 FREENOW non si assume alcuna responsabilità per l'elaborazione del pagamento senza contanti da parte del rispettivo fornitore di servizi di pagamento. In caso di transazioni errate o sbagliate, l'Utente deve contattare personalmente il proprio fornitore di servizi di pagamento e/o l'ufficio di pagamento.

7.7 Se l'Utente non rispetta la modalità di pagamento scelta, FREENOW ha il diritto di richiedere un interesse di mora pari a 5 (cinque) punti percentuali in più rispetto al tasso di interesse di base. Se FREENOW ha dimostrato di aver subito un danno maggiore a causa dell'inadempienza, avrà il diritto di chiedere il risarcimento del danno ulteriore.

7.8 In linea di principio, il pagamento di un Servizio di trasporto passeggeri o di un Altro Servizio di Mobilità è possibile tramite la funzione Pay-by-App in tutti i veicoli utilizzati dagli Operatori Taxi e durante la prenotazione degli Altri Servizi di Mobilità. Tuttavia, se il pagamento tramite Pay-by-App non è possibile per motivi tecnici che si siano per esempio verificati successivamente, si applica quanto segue: per le corse in taxi l'Utente è tenuto a pagare la corsa utilizzando il metodo di pagamento disponibile e accettato dall'autista. Se non è possibile per FREENOW riscuotere dall'Utente il corrispettivo maturato per il Servizio di Trasporto Passeggeri o per l'Altro Servizio di Mobilità tramite il mezzo di pagamento scelto dall'Utente, quest'ultimo dovrà versare il corrispettivo a FREENOW senza ritardi ingiustificati, ma al più tardi entro 5 (cinque) giorni dalla data in cui il pagamento è dovuto. A tal fine, all'Utente verrà mostrato l'importo dovuto per il Servizio di Trasporto Passeggeri o per Altro Servizio di Mobilità insieme ad un avviso nell'App FREENOW. Se l'Utente non paga l'importo entro il termine stabilito, FREENOW potrà riscuotere l'importo insoluto tramite un altro metodo di pagamento registrato dall'Utente, dopo averne informato l'Utente.

7.9 Nel caso in cui l'Utente depositi un nuovo metodo di pagamento (per esempio, una carta di credito) per la funzione Pay-by-App o al momento della prenotazione, FREENOW si riserva il diritto di effettuare una transazione di pre-autorizzazione per convalidare il metodo di pagamento salvato ("**Pre-Autorizzazione**"). Questa Pre-Autorizzazione non comporta un addebito sul conto corrente dell'Utente. Non è possibile registrare il metodo di pagamento se la Pre-Autorizzazione non va a buon fine. La Pre-Autorizzazione viene effettuata anche se la richiesta di prenotazione non è andata a buon fine o se la corsa è stata annullata. In caso di Pre-Autorizzazione, il saldo disponibile sarà temporaneamente bloccato, per il rispettivo metodo di pagamento e per l'importo della Pre-Autorizzazione, per un massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi. e potrebbe apparire come sospensione temporanea sulla relativa carta di pagamento. Inoltre, FREE NOW può richiedere una Pre-Autorizzazione sul metodo di pagamento predefinito o selezionato dall'Utente che rifletta l'importo della tariffa prevista o la tariffa stimata a seconda dei casi, compresi eventuali costi e l'eventuale mancia preselezionata per la corsa. Tale importo non sarà addebitato sul conto dell'Utente al momento della prenotazione, ma sarà solo riservato per FREENOW. Se FREENOW effettua una Pre-Autorizzazione, l'Utente sarà debitamente informato con una notifica *push* tramite l'App FREENOW prima del completamento della prenotazione. Una volta effettuata la Pre-Autorizzazione per il metodo di pagamento selezionato, non sarà più possibile modificare successivamente il metodo di pagamento selezionato all'inizio della corsa (per esempio, durante la corsa o a fine corsa). Una volta ricevuto il pagamento completo, l'importo riservato verrà sbloccato da FREENOW. Questo potrebbe richiedere fino a 5 (cinque) giorni lavorativi alla banca o al fornitore di servizi di pagamento dell'Utente. Utilizzando la funzione Pay-per-App, l'Utente accetta le procedure di Pre-Autorizzazione di FREENOW descritte nella presente clausola.

8 Termini e condizioni per l'utilizzo dei voucher tramite Pay-by-App

8.1 Fatta salva l'applicazione di termini relativi a specifiche campagne promozionali di FREENOW si applicano le seguenti condizioni per l'utilizzo dei voucher:

8.2 L'Utente può usufruire del voucher solo se utilizza Pay-by-App come metodo di pagamento.

8.3 Il voucher è valido per una singola corsa e può essere usato una sola volta da ciascun Utente durante il periodo di promozione. I codici voucher che non sono utilizzati durante il periodo di durata della promozione si estinguono senza che sia dovuto alcun rimborso. Il voucher non è convertibile in

denaro. Nel caso in cui non sia stato possibile utilizzare i voucher a causa di errori tecnici durante il periodo di promozione, FREENOW fornirà all'Utente un codice alternativo.

8.4 Un codice voucher per il primo pagamento con Pay-by-App può essere utilizzato solo una volta per ciascun Utente e solo la prima volta che l'Utente paga tramite Pay-by-App. Se nella prima corsa pagata con Pay-by-App l'Utente non ha utilizzato il voucher, il voucher scade. Non è previsto alcun rimborso o rinnovo del codice voucher per la prima prenotazione tramite Pay-by-App.

8.5 Il codice voucher deve essere inserito correttamente nell'App FREENOW e accettato come valido prima che inizi la procedura di pagamento.

8.6 I codici promozionali non possono essere combinati con altre offerte, promozioni, coupon o sconti. La perdita del codice promozionale non dà diritto ad alcuna sostituzione. I codici voucher non possono essere venduti o scambiati in alcun modo per denaro.

8.7 Nel caso di uso non autorizzato di codici voucher, FREENOW potrà bloccare l'account dell'Utente previa notifica. Inoltre, nel caso di frode, tentativo di frode o sospetto di altre attività illecite relative ai codici promozionali o allo scambio degli stessi, FREENOW potrà bloccare o cancellare gli account Utenti corrispondenti. In questo caso, FREENOW informerà l'Utente in anticipo circa le ragioni del blocco.

9 Diritti d'uso

9.1 FREENOW concede all'Utente un diritto d'uso semplice, revocabile, non trasferibile e non esclusivo per l'utilizzo dell'App FREENOW, nella misura in cui ciò sia necessario per l'utilizzo dell'App FREENOW a fini di mediazione nell'ambito delle presenti CG. Tuttavia, questo diritto d'uso dell'Utente è limitato all'uso dell'App FREENOW per scopi individuali. Non sono consentiti la trasmissione commerciale o altri tipi di sfruttamento dei servizi o dei contenuti di FREENOW.

9.2 All'Utente è vietato duplicare, noleggiare o affittare, modificare, riprogettare in altro modo o concedere in sublicenza l'App FREENOW in tutto o in parte. Inoltre, all'Utente è vietato decompilare, disassemblare o regredire l'App FREENOW ("**Reverse Engineering**").

10 Uso vietato, responsabilità per i contenuti

10.1 All'Utente è vietato utilizzare l'App FREENOW per caricare, memorizzare, trasmettere o diffondere contenuti illegali, pericolosi per i giovani, denigratori e/o altrimenti offensivi, nonché altri contenuti illegali. Ciò include anche la diffusione illegale di contenuti in violazione della legge sulla protezione dei dati, dei diritti d'autore, dei diritti di proprietà industriale, dei diritti d'autore accessori, dei diritti personali e/o di altri diritti di terzi.

10.2 L'Utente dell'App FREENOW è l'unico responsabile dei contenuti trasmessi e del suo utilizzo dell'App FREENOW. I contenuti creati o resi disponibili da terzi o da un altro utente e trasmessi con il suo account saranno attribuiti all'Utente anche nel rapporto con FREENOW.

10.3 FREENOW si riserva il diritto, senza che questo costituisca un'obbligazione, di esaminare i contenuti dell'Utente per stabilire se siano conformi agli usi consentiti dalle presenti CG. In caso di violazione o di probabilità di violazione, FREENOW ha il diritto, dopo averne dato comunicazione all'Utente, di bloccare tutti o parte dei contenuti dell'Utente con effetto immediato. Inoltre, in questo caso FREENOW ha il diritto di risolvere il Contratto di utilizzo dell'App. Ciò non pregiudica la rivendicazione di altri diritti da parte di FREENOW.

10.4 L'utente può segnalare contenuti illegali presenti sul nostro sito web contattandoci all'indirizzo compliance@free-now.com o <https://www.free-now.com/it/assistenza-ai-passegger/>. Inoltre, i contenuti saranno sottoposti a screening tramite algoritmi e revisione umana da parte di FREENOW.

10.5 In caso di blocco totale o parziale dei contenuti dell'utente da parte di FREENOW o di risoluzione del contratto di utilizzo dell'app da parte di FREENOW, l'utente può ricorrere alla procedura interna di reclamo di FREENOW per ottenere chiarimenti sui fatti e sulle circostanze del blocco o della risoluzione. A tal fine, l'utente è pregato di inviare il proprio reclamo con tutte le informazioni e le prove necessarie (il "reclamo") al seguente indirizzo: <https://www.free-now.com/it/assistenza-ai-passegger/>.

L'utente riceverà una conferma di ricezione che attesta l'avvenuta ricezione del reclamo da parte di FREENOW. FREENOW si riserva il diritto di contattare l'utente per richiedere ulteriori informazioni, se necessario. FREENOW si impegna a informare l'utente dell'esito dell'esame della richiesta entro un termine ragionevole, che dipende dall'importanza e dalla complessità della richiesta. L'utente può contattare FREENOW in qualsiasi momento per ottenere informazioni sullo stato di elaborazione della sua richiesta. L'utente può anche sottoporre la questione a un organismo di risoluzione extragiudiziale certificato. Gli organismi di risoluzione extragiudiziale certificati sono disponibili all'indirizzo <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>.

10.6 FREENOW si riserva il diritto di sospendere temporaneamente gli utenti o di rescindere il contratto di utilizzo dell'app in caso di ripetute segnalazioni ai sensi del punto 10.5 che contengano contenuti falsi, inappropriati, illegali o comunque abusivi.

11 Diritti di proprietà industriale di terzi, indennizzo

11.1 In caso di violazione di diritti di terzi causata dall'uso dell'App FREENOW da parte dell'Utente, quest'ultimo dovrà interrompere immediatamente ogni uso dell'App FREENOW contrario al contratto e/o alla legge.

11.2 L'Utente dovrà tenere indenne e manlevata FREENOW da ogni pretesa, ivi incluse le richieste di risarcimento danni, avanzata da altri utenti o da terzi nei confronti di FREENOW a causa di una violazione dei loro diritti da parte dei contenuti caricati o generati dall'Utente sull'App FREENOW o a causa di qualsiasi altro utilizzo dell'App FREENOW da parte dell'Utente, in particolare a causa di una violazione degli obblighi di cui alla clausola 10 delle presenti CG. L'Utente dovrà farsi il carico di tutti i costi ragionevoli sostenuti da FREENOW a causa di una violazione dei diritti di terzi, compresi i costi ragionevoli sostenuti per la difesa legale. È fatto salvo ogni ulteriore diritto di risarcimento di FREENOW.

11.3 Se terzi avanzano pretese nei confronti di FREENOW a causa di una violazione dei diritti da parte dell'Utente, l'Utente è tenuto a informare FREENOW in modo esaustivo e immediato circa le pretese avanzate, nella misura in cui ciò sia necessario per valutare la difesa.

12 Disponibilità e garanzia

12.1 FREENOW si impegna ad erogare la massima disponibilità possibile dell'App FREENOW fornendo altresì, di volta in volta, gli aggiornamenti software necessari. L'Utente sarà informato con ragionevole anticipo di qualsiasi aggiornamento del software.

12.2 FREENOW si impegna ad evitare qualsiasi interruzione della disponibilità dell'App FREENOW; qualora si verificassero comunque delle interruzioni, FREENOW si impegnerà a porvi rimedio nel più breve tempo possibile.

12.3 Resta inteso che FREENOW non può garantire e l'Utente non ha diritto alla disponibilità costante e ininterrotta dell'App FREENOW. FREENOW non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali indisponibilità dell'App FREENOW e dei Servizi di Intermediazione forniti attraverso l'App FREENOW dovute a fattori che esulano dal ragionevole controllo di FREENOW (come ad esempio motivi tecnici, congestione della rete, guasti dei fornitori di servizi Internet, ecc.)

12.4 FREENOW garantisce, per tutto il tempo in cui l'Utente utilizza l'App FREENOW, che l'App FREENOW (i) corrisponde alla descrizione contenuta nelle presenti CG e (ii) è adatta al suo scopo di fornitura di Servizi di Intermediazione.

12.5 In caso di difetto di conformità, l'Utente ha il diritto di ottenere il ripristino della conformità dell'App FREENOW. In ogni caso eventuali reclami volti a richiedere il ripristino della conformità dell'App FREENOW o dei relativi Servizi di intermediazione si prescrivono dopo il decorso di 26 mesi dalla data dell'ultima fornitura dell'App FREENOW. FREENOW non potrà essere ritenuta responsabile per il difetto di conformità derivante esclusivamente dalla mancanza del relativo aggiornamento software, a condizione che (i) l'Utente sia stato informato della disponibilità dell'aggiornamento software e delle conseguenze della sua mancata installazione; e (ii) la mancata o errata installazione dell'aggiornamento software da parte dell'Utente non sia dovuta a carenze nelle istruzioni di installazione fornite.

13 Responsabilità

13.1 FREENOW è responsabile, ai sensi delle disposizioni di legge, solo dei danni causati da FREENOW, dai suoi rappresentanti legali o dai suoi incaricati con dolo o colpa. Ciò vale in particolare per i danni subiti dall'Utente a causa dell'utilizzo dell'App FREENOW, nonché per i danni all'hardware o al software dell'Utente causati dall'App FREENOW o dalla trasmissione dei dati.

13.2 Le disposizioni della presente clausola si applicano anche ai rappresentanti legali e agli incaricati di FREENOW. La limitazione di responsabilità di cui sopra non si applica (i) qualora FREENOW abbia prestato una garanzia, (ii) per lesioni colpose alla vita, al corpo e alla salute e (iii) per difetti occultati in modo fraudolento.

14 Durata, recesso e risoluzione del contratto

14.1 Il Contratto di utilizzo dell'App entrerà in vigore al completamento della registrazione da parte dell'Utente ed è a tempo indeterminato.

14.2 L'Utente ha il diritto di recedere dal Contratto di utilizzo dell'App senza specificarne il motivo entro il termine di 14 (quattordici) giorni dall'accettazione delle presenti CG. Tale diritto di recesso dovrà essere esercitato inviando una comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: Via del Gonfalone n. 2, 20123 Milano o presentando la richiesta attraverso il seguente link: <https://support.free-now.com/hc/it/requests/new>. Con la ricezione da parte di FREENOW della comunicazione di recesso, le parti sono liberate dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto di utilizzo dell'App. Il diritto di recesso non potrà essere esercitato nei confronti dei Servizi di Intermediazione già prestati da FREENOW. L'Utente prende atto ed accetta che attivando uno dei Servizi di Intermediazione durante il periodo di ripensamento perderà il diritto di recesso riconosciuto ai sensi del D.Lgs. 206/2005 e l'esecuzione dei Servizi di Intermediazione è iniziata con l'espresso consenso dell'Utente e l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della completa esecuzione del Contratto di Utilizzo dell'App da parte di FREENOW.

14.3 Il Contratto di utilizzo dell'App può essere risolto senza motivo dall'Utente in qualsiasi momento e senza indicarne le ragioni, comunicando tale richiesta a FREENOW via e-mail all'indirizzo <https://support.free-now.com/hc/it/requests/new>.

Il Contratto di utilizzo dell'App può essere risolto da FREENOW per iscritto in qualsiasi momento per giusta causa. Le giuste cause di risoluzione da parte di FREENOW possono includere:

la fornitura da parte dell'Utente di dati non veritieri/non aggiornati (violazione della clausola 4.3 delle CG) o utilizzo non autorizzato o fraudolento dell'App FREENOW o qualsiasi uso improprio (violazione della clausola 4.5 delle CG) o utilizzo dell'App FREENOW per caricare, memorizzare, trasmettere o diffondere contenuti illegali, pericolosi per i giovani, dispregiativi e/o altrimenti offensivi nonché altri contenuti illegali da parte dell'Utente (violazione della clausola 10.1 delle CG) o violazione dei diritti di proprietà industriale di terzi (violazione della clausola 11 delle CG) o mancato pagamento del corrispettivo dovuto per il Servizio di Trasporto Passeggeri o Altro Servizio di Mobilità con i mezzi di pagamento scelti dall'Utente (violazione della clausola 7 delle CG) o qualsiasi altra violazione materiale delle presenti CG.

15 Protezione dei dati

Per quanto riguarda le disposizioni in materia di protezione dei dati si rimanda all'Informativa sulla protezione dei dati, disponibile sul sito <https://free-now.com/de/agb-datenschutz-cookies/>.

16 Legge applicabile, foro competente

16.1 Alle presenti CG si applica il diritto italiano e in particolare il Decreto Legislativo 206 del 2005 (Codice del Consumo), con esclusione delle norme di conflitto.

16.2 Per qualsiasi controversia derivante o connessa alle presenti CG sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o domicilio eletto dall'Utente nel territorio italiano.

17 Informazioni sulla risoluzione delle controversie online

17.1 La Commissione UE ha creato una piattaforma internet per la risoluzione delle controversie online (la cosiddetta "Piattaforma OS"). La Piattaforma OS funge da punto di contatto per la risoluzione extragiudiziale di controversie relative a obblighi contrattuali derivanti da contratti di acquisto online o da contratti di servizi online. È possibile accedere alla piattaforma OS al seguente link: ec.europa.eu/consumers/odr.

17.2 FREENOW non è disposta né obbligata a partecipare a procedure di risoluzione delle controversie davanti a un collegio arbitrale dei consumatori.

18 Clausola di esclusione della responsabilità

L'eventuale invalidità o inapplicabilità di una disposizione delle presenti CG o la presenza di una lacuna nelle stesse non pregiudica la validità delle restanti disposizioni. Al posto della disposizione non valida o per colmare la lacuna, si applicherà la disposizione che più si avvicina allo scopo economico delle presenti CGC.

Valido dal 01 dicembre 2023