

## Condizioni Generali di Contratto per gli Operatori di Servizi di Mobilità

**Freenow: mytaxi Italia Srl** con sede legale in Via del Gonfalone n. 2, 20123 Milano, Italia, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle imprese di Milano 09018700964 (di seguito denominata: "**Freenow**"), e-mail: [tassista@free-now.com](mailto:tassista@free-now.com).

Il presente Accordo sulle Condizioni Generali di Contratto ("**Accordo**") disciplina l'utilizzo da parte dei tassisti o organismi associativi (ad es. consorzi o cooperative) di tassisti (ciascuno, a seconda dei casi, un "**Operatore di trasporto**") dell'applicazione software, del sito web e dei servizi di intermediazione online forniti dalla piattaforma tecnologica Freenow ("**Piattaforma Freenow**"), incluso il servizio di pagamento ("**Pagamento tramite App**").

Regstrandosi, accedendo o utilizzando per la prima volta la Piattaforma Freenow e, successivamente, ogni volta che effettua l'accesso per utilizzare la Piattaforma Freenow, l'Operatore di Trasporto prende atto del presente Accordo e lo accetta.

Attualmente l'Accordo viene sottoscritto solo in lingua italiana. La versione in inglese è una traduzione non vincolante del testo in italiano. L'Accordo verrà conservato sul sito web e sull'applicazione Freenow e potrà essere sempre visualizzato all'interno della Piattaforma Freenow.

**PREMESSA:** Oltre a quanto previsto dal presente Accordo, l'Operatore di trasporto è soggetto anche alla normativa applicabile nell'ambito dell'utilizzo dei servizi Freenow, in particolare per quanto riguarda le leggi e i regolamenti locali che disciplinano la prestazione del servizio taxi, nonché i regolamenti sul sistema tariffario, che dichiara di conoscere e rispettare. La prenotazione di un taxi può essere accettata solo nella misura in cui essa non sia vietata dalle disposizioni normative nazionali e locali. Ove ciò sia proibito, l'Operatore dichiara di essere a conoscenza del divieto di accettare le prenotazioni.

Oltre al presente Accordo (che comprende la Premessa di cui sopra) si applicano le disposizioni della legge italiana in materia, nonché le normative specifiche adottate dal Comune in cui l'Operatore di trasporto svolge la propria attività di taxi.

### **1. La Piattaforma Freenow**

1.1 La Piattaforma Freenow fornisce un'applicazione software online ("**Applicazione per Tassisti**") attraverso la quale gli Operatori di trasporto e i Tassisti che vi si registrano a nome di questi come lavoratori o fornitori di servizi

## General Terms and Conditions for Operators of Mobility Services

**Freenow: mytaxi Italia Srl** with registered office in Via del Gonfalone n. 2, 20123 Milan, Italy, tax code and registration number in the Milan Register of Companies 09018700964 (hereinafter referred to as: "**Freenow**"), email: [tassista@free-now.com](mailto:tassista@free-now.com)

This Agreement of General Terms and Conditions ("**Agreement**") shall govern the use by the taxi drivers and associative bodies (eg consortia and cooperatives) of taxi drivers (each one, depending on the case, a "**Transport Operator**") of the software application, the website and the online intermediation services provided by the Freenow technology platform ("**Freenow Platform**"), including the payment service ("**Pay by App**").

The Transport Operator acknowledges and accepts this Agreement when it first registers, accesses or uses the Freenow Platform and each time it logs in to use the Freenow Platform thereafter.

The Agreement is currently only concluded in the Italian language. The English version is a non-binding translation of the Italian text. The Agreement will be stored on Freenow's website and Application and can be always viewed within the Freenow Platform.

**FOREWORD:** In addition to what is provided in this Agreement, the Transport Operator is also subject to the applicable legislation in the context of the use of Freenow services, in particular as regards local laws and regulations governing the performance of the taxi service, as well as the regulations on the tariff system, which they declare to know and respect. The booking of a taxi can only be accepted to the extent that such acceptance is not prohibited by national and local regulatory provisions. Where this is prohibited, the Operator declares to be aware of the prohibition on accepting reservations.

In addition to this Agreement (which include the aforementioned Foreword), the provisions of the relevant Italian law apply, as well as the specific regulations adopted by the Municipality in which the Transport Operator carries out its taxi business.

### **1. The Freenow Platform**

1.1 The Freenow Platform provides an online software application ("**Driver Application**"), through which Transport Operators and the drivers registered under its name as workers or service providers ("**Drivers**"), can be brought into contact with potential passengers who seek transportation to certain destinations. The services that can be

("Tassisti") possono entrare in contatto con potenziali passeggeri che desiderano essere trasportati verso determinate destinazioni. I servizi che possono essere erogati attraverso la Piattaforma Freenow sono quelli di trasporto taxi. Inoltre, attraverso l'Applicazione per Tassisti Freenow ha il diritto di mettere in contatto gli Operatori di trasporto e i Tassisti con i potenziali passeggeri che cercano servizi di trasporto attraverso una piattaforma di terze parti. (i servizi di cui alle due frasi precedenti sono considerati "Taxi" o "Servizio di trasporto"). Un elenco dettagliato e aggiornato di tali canali di distribuzione aggiuntivi è disponibile al seguente link: <https://www.free-now.com/it/degli-ulteriori-canali-di-distribuzione-per-i-tassisti/>. Freenow si riserva il diritto di aggiornare questo elenco di volta in volta. Gli Operatori del trasporto sono invitati a consultare regolarmente questo link per ottenere le informazioni più aggiornate.

**1.2** Gli Operatori di trasporto possono ricevere tramite la Piattaforma Freenow una richiesta immediata, eventualmente con l'Opzione Taxi Go, o una prenotazione anticipata -nella misura in cui è consentito dal quadro normativo locale applicabile- ("Prenotazione anticipata") di un Servizio di trasporto. Accettando la richiesta, l'Operatore di trasporto e i suoi Tassisti sono tenuti a svolgere il Servizio di trasporto in conformità alla richiesta del passeggero e previa sua accettazione delle restanti condizioni generali dei Servizi di trasporto, incluso il prezzo da pagare per la prestazione di tali Servizi di Trasporto.

La selezione delle corse offerte a ciascun Operatore di trasporto avviene nel rispetto di tutte le normative applicabili di volta in volta.

La piattaforma Freenow e i servizi di intermediazione operano collegando i passeggeri che cercano Servizi di trasporto con i Tassisti. Quando un passeggero effettua una richiesta, tale richiesta viene notificata ai Tassisti che si trovano vicino alla posizione del passeggero tramite l'applicazione del Tassista. L'ordine di priorità con cui la Richiesta viene trasmessa ai Tassisti è determinato sulla base di un algoritmo di classificazione, che tiene conto come parametro principale della vicinanza geografica tra il Tassista e il Passeggero.

Inoltre, possono essere presi in considerazione i seguenti parametri, che vengono sempre comunicati al Tassista tramite l'App Freenow Driver, a seconda dei casi:

- l'impatto ambientale del veicolo del Tassista,
- l'impegno del Tassista con Freenow nella fornitura dei propri servizi, e

I parametri selezionati mirano in particolare a fornire un servizio rapido ed efficiente ai Passeggeri, promuovendo pratiche più rispettose dell'ambiente. Freenow si riserva il diritto di modificare i parametri di cui sopra in qualsiasi

routed through the Freenow Platform are taxi transportation services. In addition, through the Driver Application, Freenow is entitled to put in contact Transport Operators and Drivers with potential passengers seeking transportation services through a third party platform. (the services referred to in two precedent sentences shall be considered as "Taxi" or "Transportation Service"). A detailed and up-to-date list of such additional distribution channels is available at the following link: <https://www.free-now.com/it/degli-ulteriori-canali-di-distribuzione-per-i-tassisti/>. Freenow reserves the right to update this list from time to time. Transport Operators are encouraged to consult this link regularly for the most up-to-date information.

**1.2** The Transport Operator may receive through the Freenow Platform, either an immediate request, even with the Taxi Go Option, or a pre-booking -to the extent that it is allowed by the local regulatory framework applicable- ("Pre-Booking") of a Transportation Service. By accepting the order, the Transport Operator and its Drivers shall be bound to perform the Transportation Service, in accordance with the passenger's order and upon his/her agreement with the remaining terms and conditions of the Transportation Services, including the price to be paid for the provision of it.

The selection of the rides offered to each Transport Operator takes place, in compliance with all the regulations applicable from time to time.

The Freenow Platform, and the intermediation services, operate by connecting passengers seeking Transportation Services with Drivers. When a passenger makes a Request, that Request is notified to Drivers near the location of the passenger through the driver Application. The order of priority in which the Request is transmitted to Drivers is determined on the basis of a ranking algorithm, which takes into account as a main parameter the geographical proximity between the Driver and the Passenger.

In addition, the following parameters may be taken into account, which are always communicated to the Driver via the Freenow Driver App, as applicable:

- the environmental impact of the Driver's vehicle,
- engagement of the taxi driver with Freenow in the provision of their services, and

The selected parameters are aimed in particular at providing a fast and efficient service to Passengers, promoting more environmentally friendly practices. Freenow reserves the right to modify the above parameters at any time after informing Drivers at least 15 days before their application.

**1.3** The Freenow Platform only provides online intermediation services, with a view to facilitate the

momento, previa comunicazione ai Tassisti almeno 15 giorni prima dell'applicazione.

**1.3** La piattaforma Freenow fornisce solo servizi di intermediazione online, al fine di facilitare l'avvio di potenziali accordi futuri tra gli Operatori di trasporto e i passeggeri. Ogni servizio prestato da un Operatore di trasporto e dai suoi Tassisti a un passeggero costituisce un accordo separato tra tali soggetti. Freenow non è parte di tali accordi, né in modo diretto né indirettamente, e l'uso dell'Applicazione per Tassisti non determina alcun obbligo per Freenow in relazione al contratto di trasporto o al Servizio di trasporto. L'Operatore di trasporto e i relativi Tassisti decidono se accettare o rifiutare la richiesta di un Servizio di trasporto tramite la Piattaforma Freenow; il passeggero decide se accettare o meno una corsa da qualsiasi Operatore di trasporto contattato attraverso la Piattaforma Freenow. Freenow non può garantire che l'Operatore di trasporto porti a compimento un servizio di trasporto concordato, né può garantire la disponibilità di un passeggero quando il Tassista utilizza l'Applicazione per Tassisti. Qualsiasi controversia derivante dai Servizi di trasporto organizzati attraverso la Piattaforma Freenow riguarderà esclusivamente il rapporto contrattuale tra gli Operatori di trasporto, i relativi Tassisti e il passeggero. Freenow declina ogni responsabilità relativa a terzi, in particolare passeggeri, potenziali passeggeri o Tassisti.

**1.4** Freenow fornirà all'Operatore di trasporto e ai suoi Tassisti l'Applicazione per Tassisti per dispositivi mobili abilitati alla navigazione web, in conformità [alle condizioni generali per gli utenti dell'Applicazione per Tassisti](#).

**1.5** Freenow non fornisce alcun Servizio di trasporto, né da solo né tramite altri individui o società da essa controllati. L'utilizzo della piattaforma Freenow non impedirà a un Operatore di Trasporti di offrire servizi di trasporto con altri mezzi, incluso un altro servizio di intermediazione o per proprio conto.

## **2. Disponibilità, modifica e interruzione dei servizi**

**2.1** Freenow si riserva il diritto, in qualsiasi momento, di apportare modifiche all'Applicazione per Tassisti, al sito Web o a qualsiasi altro elemento della Piattaforma Freenow, al fine di, in via esemplificativa e non esaustiva, migliorare oppure ottimizzare la Piattaforma Freenow e i suoi servizi di intermediazione online, oppure di apportare altri miglioramenti qualitativi.

**2.2** Freenow ha il diritto di sospendere i servizi online e/o l'Applicazione per Tassisti, anche senza informare individualmente gli Operatori di trasporto

initiating of potential future agreements between the Transport Operators and the passengers. Each service provided by a Transport Operator and its Drivers to a passenger constitutes a separate agreement between such persons. Freenow is not a party of such agreements, direct or indirectly, and the use of the Driver Application shall not give rise to any obligation of Freenow in relation to the transportation agreement, or the Transportation Service. The Transport Operator and its Drivers must decide whether they accept or reject the request for a Transportation Service via the Freenow Platform the passenger must decide whether or not to accept a trip from any Transport Operator contacted through the Freenow Platform. Freenow cannot ensure that the Transport Operator will complete an arranged transportation service, neither can Freenow guarantee that a passenger will be available when the Driver is using the Driver Application. Any claims arising from the Transportation Services arranged through the Freenow Platform will pertain exclusively to the contractual relationship between the transport Operators, its Drivers and the passenger. Freenow shall not assume liability for third parties, in particular passengers, potential passengers or Drivers.

**1.4** Freenow shall provide the Transport Operator and its Drivers with the Driver Application for web-enabled mobile end devices, in accordance with the [general terms for users of the Driver Application](#) .

**1.5** Freenow does not provide any Transportation Services, either itself or through any other individuals or entities controlled by it. Use of the Freenow Platform shall not prevent a Transport Operator offering Transportation Services through any other means, including through another intermediation service or on its own behalf.

## **2. Availability, change and interruption of services**

**2.1** Freenow reserves the right at all times to modify the Driver Application, or the website, or any other element of the Freenow Platform, for example and without limitation to enhance or to authorize the Freenow Platform and its online intermediation services, or to perform other qualitative improvements to it.

**2.2** Freenow has the right to suspend online services, and/or the Driver Application, even without informing each Transport Operator individually and/or its Drivers. Nevertheless, Freenow will seek to inform the Users before suspending the service, through the website, the Driver Application or through other publicly accessible means. Freenow will, however, make every effort to achieve the

e/o i relativi Tassisti. Ciononostante, Freenow cercherà di informare gli Utenti prima della sospensione del servizio, attraverso il sito Web, l'Applicazione per Tassisti o altri mezzi accessibili al pubblico. Freenow, tuttavia, si impegna a cercare di garantire il massimo livello di disponibilità e a rimuovere al più presto le cause di interruzione del servizio.

### **3. Accesso alla Piattaforma Freenow**

**3.1** La Piattaforma Freenow è gratuita. Per registrarsi e utilizzare la Piattaforma Freenow, l'Operatore di trasporto deve registrare il proprio account ("**Account operatore**"). L'Operatore di trasporto comunica inoltre i dati dei Tassisti e dei veicoli che utilizzeranno la Piattaforma Freenow e l'Applicazione per Tassisti per suo conto e conferma altresì di aver ottenuto a tal fine il permesso dei Tassisti. Al momento della registrazione, l'Operatore di trasporto autorizza i Tassisti registrati a utilizzare la Piattaforma Freenow per suo conto in conformità al presente Accordo.

**3.2** Per utilizzare l'Applicazione per Tassisti, ciascun Tassista deve anche aprire un account tassista personale, rispettando e accettando i termini e le condizioni per l'utilizzo dell'Applicazione per Tassista. L'account dell'Operatore e gli account dei Tassisti verranno associati.

**3.3.** L'Operatore di trasporto e i suoi Tassisti riconoscono e accettano i rischi derivanti dal fatto che Internet sia una rete pubblica e che, in quanto tale, Freenow non può essere ritenuta responsabile per la qualità del servizio Internet o per danni derivanti dal suo uso improprio, ivi compresi qualsiasi forma di accesso illecito, azione dolosa o attacco informatico.

### **4. Dichiarazioni, garanzie e obblighi dell'Operatore di trasporto**

**4.1** Con la prestazione dei Servizi di trasporto avvalendosi della Piattaforma Freenow e per tutta la durata del presente Accordo, l'Operatore di trasporto dichiara, garantisce e accetta, a nome proprio e di tutti i propri Tassisti e veicoli: (i) di essere regolarmente costituito come persona giuridica, in qualsiasi forma consentita dalla legge per la prestazione di servizi taxi, (ii) di essere in possesso di patenti di guida valide, disporre delle autorizzazioni necessarie e di essere in condizioni di salute idonee per poter condurre un veicolo a motore e di essere in possesso di tutte le licenze, le autorizzazioni e i permessi validi e necessari per la prestazione dei Servizi di trasporto, (iii) di possedere un livello adeguato e aggiornato di formazione e di conoscenza per la prestazione di Servizi di trasporto, (iv) di avere il diritto di guidare il veicolo o i veicoli utilizzati per la prestazione dei

highest level of availability possible and eliminate outages as soon as possible.

### **3. Access to the Freenow Platform**

**3.1** The Freenow Platform is free. In order to sign up for and use the Freenow Platform, the Transport Operator must register its account ("**Operator Account**"). The Transport Operator also submits the data of the Drivers, and the vehicles, that are to make use of the Freenow Platform and the Driver Application on the Transport Operator's behalf and herewith confirms to have obtained those Drivers' permission to do so. Upon registering, the Transport Operator authorizes the registered Drivers to make use of the Freenow Platform for its account in accordance with this Agreement.

**3.2** In order to use the Driver Application, each Driver must also open a personal driver account by complying and accepting the terms and conditions for the use of Driver Application. The Operator and Drivers' accounts shall be associated.

**3.3.** The Transport Operator and its Drivers acknowledge and accept the risks as a result of the Internet being a public network and that as such, Freenow cannot be held liable for the quality of the Internet service, or for damages resulting from its misuse, including any forms of illegitimate accessing, malicious actions or cyber attacks.

### **4. Representations, Warranties and Obligations of the Transport Operator**

**4.1** By providing Transportation Services through the Freenow Platform and during the term of this Agreement, the Transport Operator represents, warrants, and agrees, for itself and for all its Drivers and vehicles, that: (i) they are regularly constituted as a legal entity, in any form permitted by law for the provision of Taxi services (ii) they possess valid driver's licences and are authorized and medically fit to operate a motor vehicle and comply with all the licences, authorisations and approvals valid and necessary for the execution of Transportation Services, (iii) they possess the appropriate and up-to-date level of training and knowledge for the provision of Transportation Services, (iv) they have the legal right to operate the vehicle(s) used when providing Transportation Services and such vehicle(s) is in good operating condition and meets the industry safety standards; (v) they possess all the insurance required by law, for the company and the vehicle registered in its account, in coverage amounts consistent with all the applicable legal requirements.

**4.2** The Transport Operator is fully responsible for acquiring and/or hiring the vehicle(s) that will be

Servizi di trasporto e che tale/i veicolo/i si trova/no in buone condizioni e soddisfano gli standard di sicurezza del settore, (v) di essere in possesso di tutte le polizze assicurative previste dalla legge, per la società e per il veicolo registrato a loro nome, con coperture in linea con i requisiti di legge applicabili.

**4.2** L'Operatore di trasporto è pienamente responsabile dell'acquisto e/o del noleggio dei veicoli che saranno registrati sulla Piattaforma Freenow per la prestazione dei Servizi di trasporto.

**4.3** L'Operatore di trasporto è responsabile e deve garantire che le richieste di trasporto che passano attraverso la Piattaforma Freenow saranno gestite esclusivamente da lui o dai propri Tassisti e che la Applicazione per Tassisti sarà utilizzata esclusivamente da lui e dai propri Tassisti registrati sulla Piattaforma Freenow. L'Operatore di trasporto e i propri Tassisti possono collegarsi all'Applicazione per Tassisti ogni qual volta lo desiderino.

**4.4** L'Operatore di trasporto è responsabile e si impegna a garantire il rispetto di tutti gli obblighi in materia di lavoro e previdenza sociale previsti dalle leggi o dai regolamenti applicabili, inclusi gli strumenti di contrattazione collettiva eventualmente applicabili, ed è tenuto a informare Freenow senza ingiustificato ritardo qualora il rapporto contrattuale con un Tassista registrato su Freenow per conto dell'Operatore di trasporto sia stato risolto. Ciascuna parte riconosce e accetta che l'Operatore di Trasporti non è, e i tassisti, se applicabile, e nessuno diventerà, un dipendente o agente di Freenow durante la durata del presente accordo, e non avrà diritto ad alcun compenso, stipendio, pensione, bonus o altri benefici correlati di Freenow.

**4.5** L'Operatore di trasporto e i propri Tassisti dovranno inoltre garantire che i dispositivi mobili necessari per l'utilizzo dell'Applicazione per Tassisti siano montati in sicurezza sul veicolo durante la prestazione dei Servizi di trasporto, in conformità a tutte le norme applicabili in materia di sicurezza e circolazione stradale.

**4.6** L'Operatore di trasporto e i suoi Tassisti dovranno rispettare integralmente le policy interne di Freenow pubblicate sulla Piattaforma Freenow, sul sito Web o nell'Applicazione per Tassisti, e che Freenow potrà modificare in qualsiasi momento. L'Operatore di trasporto deve altresì imporre il rispetto di tali policy ai Tassisti che lavorano per lui.

**4.7** Qualora l'Operatore di trasporto o i suoi Tassisti violino legge, chi ha commesso la violazione dovrà tenere indenne Freenow da ogni responsabilità nei confronti di terzi e dai costi di una ragionevole

registered on the Freenow Platform for the provision of the Transportation Services.

**4.3** The Transport Operator is liable for and must ensure that the transport orders mediated by the Freenow Platform will be exclusively handled by itself or its Drivers and that the Driver Application will exclusively be used by itself and its Drivers registered on the Freenow Platform. The Transport Operator and its Drivers may establish a connection with the Driver Application whenever they wish so.

**4.4** The Transport Operator is liable for and undertakes to ensure that it complies with all obligations on labour and social security matters arising out of applicable laws or regulations, including collective bargaining instruments that may be applicable, and is required to inform Freenow without undue delay if the contractual relationship of a Driver registered with Freenow under the Transport Operator's name has been terminated. Each party acknowledges and agrees that the Transport Operator is not, and its Drivers are not, as applicable, and none will become, an employee or agent of Freenow during the term of this Agreement, and shall not be entitled to any fee, salary, pension, bonus, or other fringe benefits from Freenow.

**4.5** The Transport Operator and its Drivers shall further ensure that mobile devices required for using the Driver Application will be safely mounted in the vehicle while rendering the Transportation Services, in compliance with all applicable safety and road traffic regulations.

**4.6** The Transport Operator and its Drivers shall fully comply with the Freenow's internal policies made available on Freenow Platform, on the website or in the Driver Application, which may be amended by Freenow at any time. The Transport Operator shall equally impose those service policies onto the drivers working for them.

**4.7** If the Transport Operator or its Drivers commit a breach of the law, he/she must indemnify Freenow from any liability in respect of third parties and from the costs of reasonable legal defence. In case of wilful breach, the Transport Operator also undertakes to compensate Freenow for any damage sustained.

## **5. Processing of payments and Pay by App**

**5.1** The payment methods available on the Freenow Platform are freely chosen by passengers (i.e. cash, ATM or Pay by App) and shall be accepted by the Transport Operator in relation to Taxi services. The Pay by App service is regulated

difesa legale. In caso di violazione dolosa, l'Operatore di trasporto si impegna altresì a risarcire Freenow per qualsiasi danno subito.

## **5. Elaborazione dei pagamenti e Pagamento tramite App**

**5.1** I metodi di pagamento disponibili sulla Piattaforma Freenow sono scelti liberamente dai passeggeri (ad es. contanti, carta di credito o pagamento tramite app) e dovranno essere accettati per l'Operatore di trasporto per i servizi taxi. Il servizio di Pagamento tramite App è regolato [dai termini e dalle condizioni di Freenow per gli utenti dei servizi di mobilità](#).

**5.2** Al termine di una corsa con Pagamento tramite App, l'Operatore di trasporto o, a seconda dei casi, il Tassista che agisce per suo conto, dovrà ottenere conferma dal passeggero dell'importo complessivo da corrispondere, comprensivo di eventuale mancia che lo stesso passeggero intenda accordare, che sarà correttamente e accuratamente inserito all'interno del software Freenow in conformità con la regolamentazione delle tariffe applicabili. L'Operatore di trasporto autorizza pertanto Freenow e i suoi partner a rilasciare una fattura per suo conto attestante il prezzo da pagare per una corsa con Pagamento tramite App. L'Operatore di trasporto autorizza Freenow ad addebitare per suo conto, al passeggero, qualsiasi costo aggiuntivo previsto dal quadro normativo applicabile.

**5.3** Freenow si impegna a corrispondere all'Operatore di trasporto un prezzo pari agli importi derivanti dalle corse con Pagamento tramite App ai sensi degli Articoli 5.1, 5.2 e 5.6, al netto della commissione di intermediazione di Freenow e qualsiasi altra somma di cui Freenow possa essere creditore. Resta inteso che, nel caso in cui l'Operatore di trasporto abbia un Pass (come definito di seguito) valido e attivo, non verrà calcolata la commissione di intermediazione di Freenow su ogni corsa, e quindi Freenow non detrarrà alcun importo da tale titolo dagli importi dovuti, salvo quanto espressamente previsto dai Termini e Condizioni del Pass, come definiti alla clausola 7.1 sotto.

**5.4** Freenow si assume il rischio di insolvenza del passeggero che ha usufruito del servizio. Tuttavia, l'Operatore di trasporto assicura ed è responsabile di aver effettivamente fornito il servizio al passeggero e della correttezza e veridicità dell'importo di pagamento connesso a ciascuna corsa.

**5.5 Fatturazione e ricevute.** Durante il periodo di validità del presente Accordo, l'Operatore di trasporto autorizza espressamente Freenow (o i suoi partner di fatturazione) a rilasciare, a suo

in [Freenow's terms and conditions for users of mobility services](#).

**5.2** Upon completion of a trip with Pay by App, the Transport Operator or the Driver acting on its behalf, as the case may be, shall confirm to the User the gross transport charge that has to be paid and any potential tip chosen by the User payable through the App and must enter the amount into the Freenow software correctly and accurately in accordance with the applicable fare regulations.

The Transport Operator hereby authorises Freenow and its cooperation partners to issue a receipt attesting the price payable for a trip using the Freenow Pay by App. The Transport Operator hereby authorises Freenow to charge on its behalf any additional fee provided by the applicable regulatory framework that may be charged to the Passenger.

**5.3** Freenow undertakes to pay to the Transport Operator the amount prices arising from the Pay by App trips pursuant to Section 5.1, 5.2 and 5.6, net of Freenow's intermediation fee and any other counterclaims Freenow might have. It is understood that in the event that the Transportation Operator has a valid and active Pass (as defined below), Freenow's intermediation fee will not be calculated on each ride, and therefore Freenow will not deduct any amount on that basis from the amounts due, except as expressly provided in the Pass Terms and Conditions, as defined in clause 7.1 below.

**5.4** Freenow shall assume the insolvency risk of the User failing to pay the price arising from the Pay by App trips. However, the Transport Operator shall be liable for having effectively provided the trip and for the accuracy of the amount related to each trip.

**5.5 Invoicing and receipts.** During the term of this Agreement, the Transport Operator expressly authorises Freenow (or its billing partners) to issue, in its name and on its behalf, receipts for Transportation Services provided and any additional fees applicable to passengers and subject to Pay by App, including receipts related to the cancellation fee. It is understood that the issuance of receipts for the Transportation Service availed will be solely between the passenger and the Transport Operator in accordance with statutory provisions. The Transport Operator and its Drivers continue to be liable for its invoicing obligations, namely with regard to the obligation to issue invoices and to their content, as well as for the respective VAT obligations. The Transport Operator has a period of fifteen (15) days to object to the content of the receipt issued in its name and on its behalf by Freenow. In the absence of objection during this period, it is presumed that the Transport

nome e per suo conto, ricevute relative ai Servizi di trasporto forniti e ulteriori tariffe applicabili secondo il quadro normativo ai passeggeri e per cui è previsto il Pagamento tramite App, incluse le ricevute relative alla penale di cancellazione. Resta inteso che il rilascio della ricevuta per il Servizio di trasporto reso interesserà esclusivamente il passeggero e l'Operatore di trasporto in conformità alle disposizioni di legge. L'Operatore di trasporto e i suoi Tassisti resteranno responsabili per i propri obblighi di fatturazione, in particolare per quanto riguarda l'obbligo di emettere fatture e il relativo contenuto, nonché per i rispettivi obblighi relativi all'IVA. L'Operatore di trasporto dispone di un periodo di quindici (15) giorni per opporsi al contenuto della ricevuta rilasciata a suo nome e per suo conto da Freenow. In assenza di obiezioni durante tale periodo, si presume che l'Operatore di trasporto abbia accettato il contenuto della ricevuta rilasciata a suo nome e per suo conto.

**5.6 Penale di cancellazione.** In caso di cancellazione di una corsa Taxi dopo che la prenotazione è stata accettata dall'Operatore di Trasporto, è possibile che venga addebitato un costo al passeggero per il servizio richiesto sulla base delle condizioni riportate al seguente [link](#). Al ricorrere delle condizioni per la sua applicazione, la penale di cancellazione verrà addebitata automaticamente al passeggero, senza che l'Operatore di trasporto debba inserire il suo importo sull'App. L'importo della penale di cancellazione è fisso; l'Operatore di trasporto, pertanto, non potrà chiedere il pagamento della somma indicata a tassametro per il servizio reso, neppure nell'eventualità in cui quest'ultima sia più alta del valore della penale di cancellazione. Quando una penale di cancellazione viene applicata al passeggero, Freenow emetterà una ricevuta in nome e per conto dell'Operatore di Trasporto.

## 6. Opzione Taxi Go

**6.1.** Freenow consente al passeggero che desideri prenotare un taxi, dopo aver inserito l'indirizzo di destinazione, di visualizzare la tariffa massima garantita, ossia una tariffa determinata in via preventiva sulla base del percorso indicato ("**Opzione Taxi Go**").

**6.2.** Quando il passeggero sceglie un taxi con l'Opzione Taxi Go, Freenow comunica ai tassisti che la corsa prevedere l'Opzione Taxi Go e il tassista potrà scegliere se accettarla oppure no, basandosi sulle informazioni fornite e sulla sua posizione al momento della richiesta.

**6.3.** Se il tassista accetta una corsa con l'Opzione Taxi Go, al termine della corsa il tassista dovrà applicare alla corsa effettuata il prezzo più basso

Operator has accepted the content of the receipt issued in its name and on its behalf.

**5.6 Cancellation Fee.** In the event of cancellation of a Taxi ride after the request has been accepted by the Transport Operator, the passenger may be charged a fee for the requested service based on the conditions set forth in the following [link](#). When the conditions for its application are met, the cancellation fee will be charged automatically to the passenger, without the Transport Operator having to enter its amount on the App. The amount of the cancellation fee is fixed; the Transport Operator, therefore, will not be able to demand the payment of the amount indicated on the taximeter for the service rendered, neither in the event that the latter is higher than the value of the cancellation fee. When a cancellation fee is applied to the passenger, Freenow will issue a receipt in the name and on behalf of the Transport Operator.

## 6. Taxi Go Option

**6.1.** Freenow allows the passenger wishing to book a ride, after entering the destination address, to view the maximum guaranteed fare, *i.e.* a fee determined in advance based on the route indicated ("**Taxi Go Option**").

**6.2.** When the passenger chooses a taxi with the Taxi Go Option, Freenow notifies the Drivers that the ride will include the Taxi Go Option and the Driver can choose whether to accept it or not, based on the information provided and the Driver's location at the time of the request.

**6.3.** If the Driver accepts a ride with the Taxi Go Option, at the end of the ride the Driver must apply to the ride the lowest price between the one indicated by the taximeter and the maximum guaranteed fare indicated by the App. If the amount indicated by the taximeter is higher than the maximum guaranteed fare, the taxi driver accepts to receive the maximum guaranteed fare amount. The passenger can use all means of payment allowed by the App.

**6.4.** The passenger who has chosen a taxi with Taxi Go Option will not be able to make intermediate stops, detours or changes of destination during the ride. In the event that the passenger makes a change during the trip, the Driver may refuse to make the change or, after notifying the passenger before changing the route, may not apply the maximum guaranteed fare and may require the payment of the higher price on the taximeter.

**6.5.** The Taxi Go Option does not apply in the case of a ride with a pre-established fee (for example, rides to airports whose amount is determined by municipal regulations). The maximum guaranteed

fra quello indicato dal tassametro e la tariffa massima garantita indicata dall'App. Nel caso in cui l'ammontare indicato dal tassametro sia superiore alla tariffa massima garantita, il tassista accetta di ricevere l'importo della tariffa massima garantita. Il passeggero può utilizzare tutti i mezzi di pagamento permessi dall'App.

**6.4.** Il passeggero che abbia scelto un taxi con Opzione Taxi Go non potrà effettuare fermate intermedie, deviazioni o cambi di destinazione in corsa. Nell'eventualità in cui il passeggero voglia effettuare una modifica durante la corsa, il Tassista potrà rifiutarsi di effettuarla o, previa comunicazione al passeggero prima di modificare il percorso, potrà non applicare la tariffa massima garantita e chiedere il pagamento del più alto prezzo indicato dal tassametro.

**6.5.** L'Opzione Taxi Go non trova applicazione nel caso di corse con tariffa predeterminata (per esempio, corse verso aeroporti il cui importo è determinato da regolamenti comunali). Non sono compresi nella tariffa massima garantita eventuali supplementi per bagaglio aggiuntivo o numero di passeggeri e l'importo della mancia che il passeggero volontariamente paga al tassista.

**6.6.** Nell'eventualità in cui non siano disponibili taxi con Opzione Taxi Go nelle vicinanze dell'Utente, l'Utente ne riceverà opportuna comunicazione e potrà acconsentire a ricevere un nuovo taxi senza l'Opzione Taxi Go.

**6.7.** L'Opzione Taxi Go potrebbe non essere disponibile in tutte le città dove opera Freenow.

## **7. Condizioni finanziarie**

**7.1** L'Operatore di trasporto è tenuto a pagare la commissione di intermediazione definita per i servizi taxi e ulteriori tariffe applicabili secondo il quadro normativo, sulla base del relativo listino prezzi applicabile, disponibile sul sito Web di Freenow, sulla piattaforma Freenow e/o sull'Applicazione per Tassisti. A ogni Operatore di trasporto può essere data, a discrezione di Freenow, la possibilità di optare per un abbonamento per il pagamento della tariffa di intermediazione che copra un determinato lasso di tempo, ad esempio un mese o una settimana ("**Pass**"), come specificato da Freenow nelle apposite condizioni. Tali condizioni per il Pass saranno rese disponibili sul sito web di Freenow a questo [link https://www.free-now.com/it/termini-e-condizioni-Freenow-pass/](https://www.free-now.com/it/termini-e-condizioni-Freenow-pass/), sulla Piattaforma Freenow e/o sull'Applicazione per Tassisti e dovranno essere accettate dall'Operatore di trasporto durante il processo di acquisto ("**Termini e Condizioni del Pass**"). Se l'Operatore di trasporto intende

fare does not include supplements for additional baggage or number of passengers and the amount of the tip which the passenger voluntarily pays to the taxi driver.

**6.6.** In the event that a taxi with the Taxi Go Option is not available near the passenger, the passenger will be notified accordingly and will be offered a new taxi without the Taxi Go Option.

**6.7.** The Taxi Go Option may not be available in all cities where Freenow operates.

## **7. Financial Conditions**

**7.1** The Transport Operator is required to pay the defined intermediation fee for the Taxi services and any additional fees provided in the regulatory framework applicable, on the basis of the relevant applicable price list which is provided on the Freenow website, the Freenow Platform and/or the Driver Application. Each Transport Operator may be given, at Freenow's own discretion, the possibility to opt for a pass for the payment of the intermediation fee that covers a determined period of time, for instance a month or a week ("**Pass**"), as specified by Freenow in the dedicated Conditions. Such Conditions for the Pass will be made available on the Freenow website at this link <https://www.free-now.com/it/termini-e-condizioni-Freenow-pass/>, the Freenow Platform and/or the Driver Application and shall be accepted by the Transport Operator on the purchase process ("**Pass Terms and Conditions**"). If the Transportation Operator wishes to purchase the Pass, s/he should contact Freenow making such a request and Freenow will provide him/her with practical instructions for completing the purchase process. When the Transport Operator purchases a Pass no additional intermediation fee shall be charged for each ride made during the period of validity. In any case, Transport Operators will be fully liable and must ensure that their Drivers always report to Freenow (e.g. by way of the driver entering the fare amount into the Driver Application at the end of each trip) the full amounts of the fees charged for the transportation services provided in accordance with the applicable tariffs. Freenow may request, at its sole discretion, from providers of Taxi services and/or drivers, proof that the amount of the fees reported to Freenow comply with the applicable fare tariffs.

**7.2.** The Transport Operator shall also be required to pay the intermediation fee with respect to Taxi rides cancelled by the passenger on which the cancellation fee has been charged. In this case, the intermediation fee payable will be calculated on the cancellation fee actually charged and not on the amount marked on the taximeter at the time the passenger cancels the taxi ride. Instead, if the

acquistare il Pass deve contattare Freenow avanzando tale richiesta e Freenow gli/le fornirà le istruzioni pratiche per concludere la procedura di acquisto. Quando l'Operatore di trasporto acquista un Pass, Freenow non addebita alcun costo di intermediazione aggiuntivo per le singole corse effettuate durante il periodo di validità. In ogni caso, gli Operatori di trasporto saranno pienamente responsabili e dovranno garantire che i propri Tassisti riportino sempre a Freenow (ad esempio, tramite l'inserimento del costo della corsa nell'Applicazione per Tassisti al termine di ogni corsa) l'intero importo dei costi addebitati per i servizi di trasporto prestati in conformità alle tariffe applicabili. Freenow può richiedere, a sua esclusiva discrezione, ai fornitori di servizi taxi e/o ai Tassisti evidenza che l'ammontare delle tariffe comunicate a Freenow sia conforme alle tariffe applicabili.

**7.2.** L'Operatore di Trasporto è tenuto a pagare la commissione di intermediazione anche in relazione alle corse cancellate dal passeggero, rispetto alle quali sia stata addebitata la penale di cancellazione. In questo caso, la commissione di intermediazione dovuta sarà calcolata sulla penale di cancellazione effettivamente addebitata e non sull'importo segnato a tassmetro al momento della cancellazione della corsa da parte del passeggero. Invece, se l'Operatore di trasporto ha un Pass valido e attivo, il Pass coprirà anche i costi di intermediazione relativi alle corse cancellate dal passeggero durante il periodo di validità del Pass.

**7.3** Freenow si riserva il diritto di modificare la commissione di intermediazione e aggiornerà di conseguenza il listino prezzi applicabile. L'Operatore di trasporti e i suoi Tassisti saranno informati di tali modifiche a tempo debito prima che tali modifiche diventino effettive e Freenow fornirà un listino prezzi aggiornato da pubblicare sul proprio sito Web, sulla Piattaforma Freenow e/o sull'Applicazione per Tassisti. Fermo restando quanto previsto nei Termini e Condizioni del Pass, Freenow si riserva il diritto di modificare le condizioni relative al Pass incluse nel presente Accordo o di interrompere l'offerta del Pass in qualsiasi momento a sua esclusiva discrezione. Le modifiche alle condizioni del Pass saranno efficaci dal primo acquisto di un Pass successivo rispetto alle modifiche stesse. Il Pass eventualmente acquistato prima che Freenow interrompa l'offerta continuerà a essere valido fino alla data di scadenza.

**7.4** Freenow si riserva il diritto di addebitare, per conto degli Operatori di trasporto, qualsiasi altra tariffa prevista dal quadro normativo applicabile, come definito nei Termini e condizioni generali per i Passeggeri per la fornitura di servizi di mobilità da parte di Freenow e / o di modificare i rispettivi importi. L'Operatore di trasporto e i suoi tassisti

Transport Operator has a valid and active Pass, the Pass will also cover the intermediation fee related to the Taxi rides cancelled by the passenger during the period of validity of the Pass.

**7.3** Freenow reserves the right to change the intermediation fee and shall update the applicable price list accordingly. The Transport Operator and its Drivers will be informed of such changes in due time before they become effective and Freenow shall provide them in an updated price list on the Freenow website, the Freenow Platform and/or the Driver Application.

Notwithstanding the provisions of the Pass Terms and Conditions, Freenow reserves the right to modify the conditions regulating the Pass included in this Agreement or to stop offering the Pass at any time in its sole discretion. Changes to the conditions regulating the Pass will be effective as of the first Pass purchase following the changes. Any Pass purchased before Freenow stops the offer will continue to be valid until the expiration date.

**7.4** Freenow reserves the right to charge, on behalf of the Transport Operators, any other fees provided by the regulatory framework applicable, as defined under the Passenger terms and conditions for the provision of mobility services by Freenow and/or to change the respective amounts. The Transport Operator and its Drivers will be informed of such changes in due time before they become effective.

**7.5** On a weekly basis, Freenow shall draw up an account settlement, informing the Transport Operator of the amount of income obtained for the previous week. Freenow shall calculate its intermediation fees, except in case the Transport Operator has a valid and active Pass, plus any other claims and fees in respect of the Transport Operator and shall send the invoice to the Transport Operator. In a period of five (5) working days after their submission to the Transport Operator, Freenow will pay the amount owed to the Transport Operator by bank transfer.

**7.6** Freenow shall provide compensation in respect of the total amount owed by the Transport Operator and any amounts to be received by Freenow from the Transport Operator, including any amount due by the Transport Operator to Freenow in relation to the Pass, irrespective of any intermediation fees that became due in this period of time, with the amount that Freenow owes to the Transport Operator in the same settlement period and any other claims of the Transport Operator in relation to remuneration owed by Freenow in this period of time. The difference still outstanding after this compensation shall be payable, without any deductions, within seven (7) days of receipt of the invoice from Freenow.

saranno informati di tali modifiche in tempo utile prima che diventino effettive.

**7.5** Ogni settimana, Freenow, provvederà al saldo dei conti, informando l'Operatore di trasporto dell'ammontare dei ricavi ottenuti la settimana precedente. Freenow calcolerà le proprie commissioni di intermediazione, eccetto nel caso in cui l'Operatore di trasporto abbia un Pass valido e attivo, oltre a qualsiasi altra richiesta e commissione nei confronti dell'Operatore di Trasporto, e invierà la fattura all'Operatore. Entro cinque (5) giorni lavorativi dall'invio all'Operatore di trasporto, Freenow pagherà l'importo dovuto all'Operatore mediante bonifico bancario.

**7.6** Freenow compenserà l'importo totale dovuto dall'Operatore di trasporto e qualsiasi somma che Freenow deve ricevere da quest'ultimo, compreso qualsiasi importo dovuto dall'Operatore di trasporto a Freenow in relazione al Pass, indipendentemente da eventuali commissioni di intermediazione divenute esigibili in questo periodo di tempo, con l'importo che Freenow deve versare all'Operatore di trasporto nello stesso periodo e ogni altro credito dell'Operatore di trasporto relativo al compenso dovuto da Freenow in questo periodo di tempo. La differenza ancora dovuta dopo tale compensazione dovrà essere pagata, senza alcuna detrazione, entro sette (7) giorni dalla ricezione della fattura da Freenow.

**7.7** Il pagamento da parte dell'Operatore di trasporto sarà effettuato mediante addebito diretto SEPA, e da Freenow tramite bonifico bancario, sul conto indicato dall'Operatore di trasporto. Al momento della registrazione su Freenow, l'Operatore di trasporto autorizza Freenow ad addebitare il compenso dovuto dall'Operatore sul proprio conto mediante ordine di addebito diretto SEPA. L'Operatore di trasporto si impegna a concedere a Freenow la rispettiva autorizzazione per l'addebito diretto SEPA. Una volta che l'ordine di addebito diretto SEPA è stato completato, deve essere firmato dall'Operatore di trasporto in qualità di titolare del conto e deve essere presentato personalmente o inviato a Freenow via e-mail o fax. Per gli avvisi di addebiti diretti SEPA si applica un periodo abbreviato di un (1) giorno lavorativo (inteso come un giorno di apertura al pubblico delle banche). L'Operatore di trasporto ha il diritto di revocare in qualsiasi momento l'ordine di addebito diretto SEPA concesso a Freenow, ma senza effetto retroattivo.

**7.8** Eventuali obiezioni alla correttezza della fattura devono essere formulate per iscritto entro 6 (sei) settimane dal ricevimento della stessa. In mancanza di obiezioni entro tale termine, la fattura verrà considerata accettata, a meno che l'Operatore di trasporto non sia in grado di

**7.7** Payment by the Transport Operator shall be executed by SEPA direct debit, and by FRE NOW by bank transfer, to the account designated by the Transport Operator to the account indicated for Freenow by the Transport Operator. Upon registration with Freenow, the Transport Operator will authorise Freenow to debit the remuneration owed by the Transport Operator from its account, by SEPA direct debit order. The Transport Operator undertakes to grant Freenow with the respective SEPA direct debit authority. Once the SEPA direct debit order has been completed, it must be signed by the Transport Operator as the account holder and must be submitted personally or sent to Freenow by e-mail or fax. A shortened period of one (1) business day (understood as one day on which the banks are open to the public) shall apply to the SEPA direct debit advance notices. The Transport Operator is entitled to revoke the SEPA direct debit order given to Freenow at any time, but without retroactive effect.

**7.8** Objections to the correctness of the invoice shall be made in writing within 6 (six) weeks of receipt of the invoice. Failure to make any objections within this period shall be deemed as acceptance of the invoice, unless the Transport Operator can prove reasonable grounds that made it impossible to meet the objection period.

## **8. Responsibility and Disclaimers**

**8.1** The Freenow Platform is provided on an "as is" basis and without any express, implied or legal guarantee or condition. Freenow does not warrant or promise any specific results from the use of the Freenow Platform or the Driver Application including, without limitation, profits, income, number of trips or passengers.

**8.2** Freenow does not promise that the use of the Freenow Platform and the Driver Application will always be secure, available, uninterrupted, or free of errors, or that any problems, defects, breakages or network security vulnerabilities in the Freenow Platform will be corrected. Freenow will not incur any liability if it ceases to entirely or partially, temporarily or permanently provide services. Freenow will not be liable for the correctness, accuracy, or completeness of any information provided by the User while using the Freenow Platform.

**8.3** The Transport Operator shall be fully responsible for the services and activities it performs under this Agreement, irrespective of who they are carried out by, and is required to fully reimburse and defend Freenow in respect of any claims, lawsuits, sanctions, penalties, costs, losses, damage, expenses and/or indemnification, including attorneys' fees, that are attributable to the defective

dimostrare ragionevoli motivi che hanno impedito di rispettare il periodo di obiezione.

## **8. Responsabilità e limitazioni**

**8.1** La Piattaforma Freenow viene fornita “così com'è” e senza alcuna garanzia esplicita, implicita o legale. Freenow non garantisce né promette alcun risultato specifico derivante dall'uso della Piattaforma Freenow o dell'Applicazione per Tassisti, inclusi, a titolo puramente indicativo, profitti, ricavi, numero di corse o passeggeri.

**8.2** Freenow non garantisce che l'utilizzo della Piattaforma Freenow e dell'Applicazione per Tassisti sarà sempre sicuro, disponibile, ininterrotto o privo di errori, né che eventuali problemi, difetti, danni o vulnerabilità della sicurezza di rete nella Piattaforma Freenow saranno corretti. Freenow declina ogni responsabilità in caso di cessazione, totale o parziale, della prestazione temporanea o permanente dei servizi. Freenow declina ogni responsabilità per la correttezza, l'accuratezza o la completezza delle informazioni fornite dall'Utente durante l'utilizzo della Piattaforma Freenow.

**8.3** L'Operatore di trasporto sarà pienamente responsabile dei servizi e delle attività che svolge ai sensi del presente Accordo, indipendentemente da chi li esegue e sarà tenuto a rimborsare interamente e difendere Freenow per quanto riguarda qualsiasi reclamo, azione legale, sanzione, penale, costo, perdita, danno, spesa e/o indennizzo, ivi comprese le spese legali, attribuibili al non perfetto adempimento o alla violazione dei suoi obblighi ai sensi del presente Accordo, o previsti dalla normativa applicabile ai servizi taxi. Freenow ricorda all'Operatore di trasporto che non presta e non intende prestare un Servizio di trasporto e/o agire come trasportatore. L'Operatore di trasporto è altresì responsabile, in via esclusiva, di qualsiasi obbligo o responsabilità nei confronti dei passeggeri o di terzi derivante dalla prestazione dei Servizi di trasporto. L'Operatore di trasporto e i suoi Tassisti riconoscono che, utilizzando la Piattaforma Freenow, possono entrare in contatto con persone potenzialmente pericolose e che utilizzano l'Applicazione per proprio conto e a proprio rischio, e che ciascun Tassisti è responsabile dell'adozione di ragionevoli e adeguate precauzioni. Pertanto, Freenow declina ogni responsabilità per danni, responsabilità o perdite derivanti da qualsiasi Servizio di trasporto fornito dall'Operatore di trasporto.

**8.4** Freenow, in conformità alle condizioni del presente Accordo, è tenuta ad eseguire specifici servizi di intermediazione e potrà essere ritenuta responsabile esclusivamente per colpe attribuibili a tali servizi e dimostrate dall'Operatore di trasporto, nonché per i danni diretti e prevedibili che siano

performance or breach of its obligations under this Agreement, or provided for in the legislation applicable to Taxi services. Freenow reminds the Transport Operator that it does not supply and does not intend to supply a Transportation Service and/or act as a transporter. Additionally, the Transport Operator is exclusively responsible for any obligations or liabilities to passengers or third parties deriving from its provision of Transportation Services. The Transport Operator and its Drivers acknowledges that, by using the Freenow Platform, it may come into contact with persons who may be potentially dangerous, and that they use the Application on its own behalf and at their own risk, and each Driver is responsible for taking reasonable and adequate precautions. Therefore, Freenow shall not be liable for any damages, liability or losses arising out of any Transportation Service provided by the Transport Operator.

**8.4** Freenow is required, in accordance with the conditions of this Agreement, to perform specific intermediation services and may only be held responsible for faults that can be attributed to it and proven by the Transport Operator, and for direct and foreseeable damage that is the direct result of said faults. To the extent that it is not a direct and immediate consequence of Freenow's fault, the following constitute indirect damage and, as such, does not give entitlement to repair: (i) any action taken against the passenger by a third party; (ii) any actual or anticipated lost profits; (iii) any loss caused by an interruption of activity; (iv) any loss of clientele or reputation.

**8.5** Freenow shall be responsible for the materials, information and contents, in whatever form, that it creates, provides and/or requires the Transport Operator to use, except as to the following: (i) accuracy, integrity and timely receipt of the materials, data and information provided by the passengers, the Transport Operator or other third parties; and/or (ii) loss of data by the Transport Operator or the passengers.

**8.6** Any responsibilities of Freenow are hereby limited to: (i) cases of intent or gross negligence, but not of mere negligence or light negligence; (ii) the terms of any guarantee provided by Freenow to the Transport Operator and accepted by the latter; and (iii) in respect of costs incurred by the Transport Operator, with the payment to the latter of the value of twenty (20) euros as a penalty clause totalling the amount of payable compensation, with the exception of losses and damage resulting from non-compliance with obligation to pay to the Transport Operator the amounts due by Freenow under this Agreement, related to the payments of the Pay by App trips.

diretta conseguenza di tali colpe. Nella misura in cui non siano conseguenza diretta e immediata della colpa di Freenow, costituiscono danno indiretto e, in quanto tale, non danno diritto al risarcimento: (i) qualsiasi azione intrapresa nei confronti del passeggero da terzi; (ii) qualsiasi perdita di profitti effettiva o prevista; (iii) qualsiasi perdita causata da un'interruzione dell'attività; (iv) qualsiasi perdita di clienti o danno alla propria reputazione.

**8.5** Freenow sarà responsabile per i materiali, le informazioni e i contenuti, in qualsiasi forma, che realizza, fornisce e/o richiede di usare all'Operatore di trasporto, fatta eccezione per quanto segue: (i) accuratezza, completezza e ricezione tempestiva dei materiali, dei dati e delle informazioni forniti dai passeggeri, dall'Operatore di trasporto o da altri soggetti terzi; e/o (ii) perdita di dati da parte dell'Operatore di trasporto o dei passeggeri.

**8.6** Qualsiasi responsabilità di Freenow è limitata a: (i) casi di dolo o colpa grave, ma non di mera colpa o colpa lieve; (ii) i termini di qualsiasi garanzia fornita da Freenow all'Operatore di trasporto e accettata da quest'ultimo; e (iii) in relazione ai costi sostenuti dall'Operatore di trasporto, con il pagamento a quest'ultimo del valore di venti (20) euro a titolo di penale pari all'importo del risarcimento dovuto, ad eccezione delle perdite e dei danni derivanti dall'inadempimento dell'obbligo di corrispondere all'Operatore di trasporto gli importi dovuti a quest'ultimo da parte di Freenow ai sensi del presente Accordo, derivanti dalle corse con Pagamento tramite App ai sensi degli Articoli 5.1 e 5.2.

**8.7** Ciascuna delle parti informerà prontamente l'altra in merito a eventuali comunicazioni o notifiche relative a reclami, procedimenti, sanzioni, penali, costi, perdite, danni, spese e/o indennizzi effettuati ai sensi dei paragrafi precedenti, fornendo tutte le informazioni ritenute necessarie ai fini dell'analisi e per presentare la propria difesa.

**8.8** Se l'Applicazione per Tassisti o la trasmissione dei dati provocano perdite o danni all'hardware o al software dell'utente, Freenow sarà responsabile solo se ciò è stato causato da dolo o se attribuibile a colpa grave. Freenow non sarà responsabile della perdita dei dati del Tassista poiché quest'ultimo è responsabile del backup dei propri dati.

**8.9** Le limitazioni di responsabilità non si applicano nella misura in cui Freenow abbia fornito garanzie sul prodotto, in caso di danni dolosi alla vita, al corpo o alla salute di una persona o per reclami presentanti in base alla normativa italiana sulla responsabilità del produttore e sulla tutela del consumatore.

## **9. Esclusione dall'uso**

**8.7** Each party shall promptly inform the other of any communications or notifications regarding claims, proceedings, sanctions, penalties, costs, losses, damage, expenses and/or indemnities that have been made under the previous paragraphs, providing all information deemed necessary for the purpose of the analysis and to present its defence.

**8.8** If the Driver Application or the transmission of data causes losses or damage to the User's hardware or software, Freenow will only be responsible if this was caused with intent or if serious negligence was attributable to it. Freenow will not be responsible for the loss of Driver data, as the Driver is responsible for backing up his/her data.

**8.9** Limitations of liability shall not apply to the extent that product guarantees have been given by Freenow, in the event of wilfully caused damage to a person's life, body or health or to claims in accordance with Italian legislation on manufacturer responsibility and consumer protection.

## **9. Exclusion from Use**

**9.1** The reliability of the Transport Operators and its Drivers availing of the Freenow Platform is of great importance for Freenow. For this reason, the Transport Operator and/or its Drivers can be excluded, restricted or suspended from the use of the Freenow services, temporarily or permanently, in whole or in part, in case of material breach (i.e. substantial failures or breaches) of legal or contractual obligations or any other action(s) that, in the opinion of Freenow constitute a repudiation of this Agreement.

**9.2** For the purpose of Section 9.1, a material breach includes, but is not limited to, the Transport Operator's default of remuneration, the revocation of the SEPA direct debit mandate, severe and repeated breaches of the Freenow's internal policies made available on Freenow's website the Freenow Platform or the Driver Application and/or the cancellation of a transport request (including Pre-Booking) after accepting it without a reasonable cause and without providing proof of the reasonable cause, criminal conviction or behaviour or in the event of an arrest of the Transport Operator in question by authorities; or severe and/or repeated complaints by passengers against a Transport Operator.

**9.3** Where Freenow decides to restrict or suspend the provision of its online intermediation services to the Transport Operator and/or its Drivers, it shall provide the affected party, at latest with the notification of the restriction or suspension, with a statement of reasons for that decision in writing.

**9.1** L'affidabilità degli Operatori di trasporto e dei relativi Tassisti che utilizzano la Piattaforma Freenow è di grande importanza per Freenow. Per questo motivo, l'Operatore di trasporto e/o i suoi Tassisti possono essere esclusi, subire limitazioni, o essere sospesi dall'uso dei servizi di Freenow, temporaneamente o in via permanente, in tutto o in parte, in caso di violazione sostanziale (ovvero inadempimenti o violazioni sostanziali) degli obblighi legali o contrattuali o qualsiasi altra azione che, a parere di Freenow, costituisca un ripudio del presente Accordo

**9.2** Ai fini dell'Articolo 9.1, una violazione sostanziale include, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata corresponsione di quanto dovuto da parte dell'Operatore di trasporto, la revoca del mandato di addebito diretto SEPA, violazioni gravi e ripetute delle policy interne di Freenow pubblicate sul sito Web di Freenow, sulla Piattaforma Freenow o nell'Applicazione per Tassisti e/o la cancellazione di una richiesta di trasporto (inclusa la prenotazione anticipata) in seguito ad accettazione senza ragionevole motivo e senza fornire evidenza di un ragionevole motivo, condanna o comportamento penale o in caso di arresto dell'operatore dei trasporti in questione da parte delle autorità; o reclami gravi e / o ripetuti da parte dei passeggeri nei confronti di un Operatore di Trasporti.

**9.3** Qualora Freenow decida di limitare o sospendere la fornitura dei propri servizi di intermediazione online all'Operatore di trasporto e/o ai suoi Tassisti, fornirà alla parte interessata, al più tardi con la notifica della limitazione o della sospensione, una dichiarazione scritta contenente i motivi di tale decisione.

**9.4** Laddove Freenow decidesse di sospendere la fornitura dell'intero servizio di intermediazione online a un Operatore di trasporto e/o ai suoi Tassisti, dovrà fornire per iscritto alla parte interessata, almeno 30 giorni prima che la cessazione divenga efficace, una dichiarazione scritta contenente i motivi di tale decisione. La cessazione diverrà efficace al termine della validità del Pass se (i) l'Operatore di trasporto/i Tassisti hanno un Pass attivo al momento della dichiarazione di sospensione e (ii) tale Pass termina dopo il periodo di preavviso di 30 giorni. A seguito della ricezione della dichiarazione scritta di cui alla presente clausola, l'Operatore di trasporto e/o i suoi Tassisti non potranno più acquistare i Pass. Se, in violazione di questa previsione, l'Operatore di trasporto e/o i suoi Tassisti dovessero comunque acquistare un Pass, lo stesso sarà valido fino al giorno in cui la cessazione diverrà efficace (salvo che la validità del Pass non scada prima) e l'Operatore di trasporto e/o i suoi Tassisti

**9.4** Where Freenow decides to terminate the provision of the whole of its online intermediation services to a Transport Operator and/or its Drivers, it shall provide the affected party, at least 30 days prior to the termination taking effect, with a statement of reasons for that decision in writing. The termination will be effective at the expiry of the Pass if (i) the Transport Operator/Drivers have an active Pass at the moment of the termination statement and (ii) such a Pass expires after the 30-days prior notice period. Upon receipt of the statement in writing referred to in this clause, the Transport Operator and/or its Drivers shall no longer purchase any Pass. Nevertheless, if in violation of this provision the Transport Operator and/or its Drivers purchase a Pass, such a Pass shall be valid until the day the termination becomes effective (unless the validity of the Pass expires earlier) and the Transport Operator and/or its Drivers shall not be entitled to any refund of any amount paid for the purchase of such a Pass.

**9.5** In the case of restriction, suspension or termination, the concerned Transport Operator and/or its Drivers will have the opportunity to clarify the facts and circumstances in the framework of the internal complaint-handling process referred to in Section 10 below, and Freenow may change or revoke the applied measure.

**9.6** The notice period in paragraph 4 shall not apply where Freenow: (i) is subject to a legal or regulatory obligation which requires it to terminate the provision of the whole of its intermediation services to a Transport Operator and/or its Drivers in a manner which does not allow it to respect that notice period; (ii) is entitled to terminate under applicable law; (iii) can demonstrate that the concerned Transport Operator and/or its Drivers has repeatedly infringed the Agreement and the terms and conditions for the use of Driver Application, resulting in the termination of the provision of the whole of the intermediation services in question. The Transport Operator and/or its Drivers shall be provided with a statement of reasons for that decision in writing. In these cases, the Transport Operator and/or its Drivers have no right to the refund of the price of the Pass. Freenow is not obliged to provide a statement of reasons to the Transport Operator or its Driver where it is subject to a legal or regulatory obligation not to provide the specific facts or circumstances or the reference to the grounds, or where Freenow can demonstrate that the Transport Operator has on more than one occasion infringed this Agreement and/or the General Terms of Use for use of the Driver Application, resulting in termination of the provision of the whole of the online intermediation services in question.

## **10. Complaints**

non avranno diritto ad alcun eventuale rimborso di quanto pagato per l'acquisto di tale Pass.

**9.5** In caso di restrizione, sospensione o cessazione, l'Operatore di trasporto interessato e/o i suoi Tassisti avranno l'opportunità di chiarire fatti e circostanze nell'ambito del processo interno di gestione dei reclami di cui all'Articolo 10 di seguito, e Freenow potrà modificare o revocare la misura applicata.

**9.6** Il periodo di preavviso di cui al paragrafo 4 non si applicherà laddove Freenow: (i) sia soggetta a un obbligo legale o regolamentare che richieda la cessazione della prestazione di tutti i suoi servizi di intermediazione a un Operatore di trasporto e/o ai suoi Tassisti che non consenta il rispetto di tale periodo di preavviso; (ii) eserciti il recesso dal contratto sulla base di norme di legge che lo consentano; (iii) possa dimostrare che l'Operatore di trasporto in questione e/o i suoi Tassisti abbiano ripetutamente violato il contratto e i termini e le condizioni per l'uso dell'Applicazione per Tassisti, con conseguente interruzione della fornitura dell'intero servizio di intermediazione in questione. L'Operatore di trasporto e/o i propri Tassisti riceveranno una dichiarazione scritta con le motivazioni di tale decisione. In questi casi l'Operatore di trasporto interessato e/o i suoi Tassisti non avranno diritto ad alcun eventuale rimborso del prezzo del Pass. Freenow non è tenuta a fornire una motivazione all'Operatore di trasporto o al suo Tassisti qualora sia soggetta a un obbligo legale o normativo di non fornire i fatti o le circostanze specifiche o il riferimento alle motivazioni, o qualora Freenow possa dimostrare che l'Operatore di trasporto ha violato in più di un'occasione il presente Contratto e/o le Condizioni generali d'uso per l'utilizzo dell'Applicazione per Tassisti, con conseguente cessazione della fornitura dell'intero servizio di intermediazione online in questione.

## **10. Reclami**

**10.1** Freenow fornisce uno strumento elettronico sul suo sito Web ("**Aiuto**"), disponibile anche nell'Applicazione, per presentare reclami, reindirizzando l'Operatore di trasporto e/o i suoi Tassisti a un Registro Elettronico dei Reclami gratuito disponibile su <https://support.free-now.com/hc/it/requests/new>.

**10.2** Freenow garantisce un riscontro dei reclami presentati in modo rapido ed efficace, tenendo conto dell'importanza e della complessità del problema presentato. Freenow dovrà comunicare al reclamante i risultati del processo interno di gestione dei reclami.

## **11. Proprietà intellettuale**

**10.1** Freenow provides an electronic tool on its Website ("**Help**"), which is also available in the Application, to submit complaints, redirecting the Transport Operator and/or its Drivers to a free Electronic Complaint Book available at <https://support.free-now.com/hc/it/requests/new>,

**10.2** Freenow duly ensures in a swift and effective manner the follow-up of the complaints lodged, taking into account the importance and complexity of the issue raised. Freenow shall communicate to the complainant the outcomes of the internal complaint-handling process.

## **11. Intellectual Property**

**11.1** Freenow grants a simple, revocable, non-transferrable and non-exclusive licence to the Transport Operator, for the usage of the Driver Application, exclusively limited for use purposes within the scope of the Transportation Services. Any further commercial use or other exploitation of Freenow rights, services or contents is not permissible.

**11.2** However, the licence granted to the Transport Operator excludes the right to sub-license, modify, copy, translate, disseminate, publish, transmit, distribute, present or assign the rights to any content that appears on the Freenow Platform, the website, the Driver Application and through the latter. The Transport Operator is also prohibited from decompiling, disassembling or reverse engineering the Driver Application.

**11.3** The Transport Operator is not authorised to use the logo of Freenow (and/or of any other trademark associated with Freenow's services) or mention the name of Freenow (and/or any other trademark associated with Freenow's services) as a reference on its website or in any other means of communication, without the prior written consent of Freenow.

## **12. Communications and Data Protection**

**12.1** The Transport Operator is aware that its Drivers' personal data shall be collected, processed and used in connection with any intermediation services provided by the Freenow Platform, with respect to Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 ("**GDPR**"), to any of its implementing national laws, to this Agreement and to the Freenow's Privacy Policy available at <https://free-now.com/it/driver-privacy-policies/>. The Transport Operator and its Drivers also undertake to fully comply with any obligations arising out of the GDPR.

**11.1** Freenow concede all'Operatore di trasporto una licenza semplice, revocabile, non trasferibile e non esclusiva per l'utilizzo dell'Applicazione per Tassisti, limitata esclusivamente all'utilizzo nell'ambito dei Servizi di trasporto. Non è consentito alcun ulteriore uso commerciale o altro sfruttamento dei diritti, servizi o contenuti di Freenow.

**11.2** Tuttavia, la licenza concessa all'Operatore di trasporto esclude il diritto di sub-licenziare, modificare, copiare, tradurre, diffondere, pubblicare, trasmettere, distribuire, presentare o cedere i diritti per quanto riguarda qualsiasi contenuto che appaia sulla Piattaforma Freenow, sul sito Web, sull'Applicazione per Tassisti o attraverso quest'ultima. È inoltre fatto divieto all'Operatore di trasporto di disassemblare, decompilare o effettuare operazioni di reverse engineering sull'Applicazione per Tassisti.

**11.3** L'Operatore di trasporto non è autorizzato a utilizzare il logo di Freenow (e/o qualsiasi altro marchio associato ai servizi di Freenow) o a menzionare il nome di Freenow (e/o qualsiasi altro marchio associato ai servizi di Freenow) come riferimento sul proprio sito web o su qualsiasi altro mezzo di comunicazione, senza il previo consenso scritto di Freenow.

## **12. Comunicazioni e protezione dei dati**

**12.1** L'Operatore di trasporto è consapevole che i dati personali dei propri Tassisti saranno raccolti, trattati e utilizzati con riferimento a qualsiasi servizio di intermediazione fornito dalla Piattaforma Freenow, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 ("GDPR"), a qualsiasi legge nazionale di attuazione, al presente Accordo e alla Politica sulla Privacy di Freenow disponibile all'indirizzo

<https://free-now.com/it/driver-privacy-policies/>.

L'Operatore di trasporto e i suoi Tassisti si impegnano altresì a rispettare integralmente gli obblighi derivanti dal GDPR.

**12.2** L'Operatore di trasporto riconosce, accetta e presume che i passeggeri trasportati dai suoi Tassisti possano valutare i loro servizi (conducente e veicolo). Per i dettagli relativi al sistema di classificazione, si rimanda all'[Informativa sulla privacy per il tassista](#).

**12.3** Nell'ambito del suo utilizzo della piattaforma Freenow e dell'Applicazione del conducente, l'Operatore di trasporto avrà accesso ai seguenti dati (che possono includere dati personali come definiti dal GDPR): (i) dati sui passeggeri, inclusi entrambi i potenziali passeggeri e passeggero da cui è stata accettata una richiesta (tali dati possono

**12.2** The Transport Operator acknowledges, accepts and assumes that the passengers transported by its Drivers may rate their services (driver and vehicle). For details regarding the rating system, Users are referred to the applicable [Driver Privacy Policy](#).

**12.3** As part of its use of the Freenow Platform and the Driver Application, the Transport Operator shall have access to the following data (which may include personal data as defined under the GDPR): (i) data on passengers, including both potential passengers and passenger from whom a request has been accepted (such data may include name, geo-localisation data and a masked phone number); and (ii) data provided by that Transport Operator to Freenow in connection with or as part of the provision by it of the Transportation Services, including name, address, date of birth, phone number, email address, driver and vehicle license details, photo, area of operation, geo-localisation data and bank account data) ("**Data**"). Freenow receives the Data from each of the Transport Operators, Drivers and passengers as part of its provision of intermediation services.

**12.4** Freenow also uses third party providers to offer its services. If a passenger requests a trip through a third party, then the Transport Operator's personal data (such as name, photograph, car registration number and license number) can be shared with that provider, solely in order to share this information with a passenger that requested the trip. In addition, Freenow may transfer the Transport Operator's personal data to other service providers or affiliated Freenow entities involved in supporting or enhancing the provision of its services. Any such transfers are carried out with a high level of security and in strict compliance with applicable data protection laws. For more information about the third parties that may access your data and how it is handled, please refer to the Privacy Notice <https://www.free-now.com/it/driver-privacy-policies/>.

**12.5** The Transport Operator may access the Data through using the Driver App or through a data subject access request. The Transport Operator shall give notice to Freenow of any unauthorised use, disclosure, theft or other loss of the Data immediately upon or as soon as is practicable after but in any case no later than 24 hours after becoming aware of it.

**12.6** Any personal data (as such term is defined in the GDPR) of passengers or potential passengers that is shared with a Transport Operator (or its Drivers, if applicable) via the Driver Application or otherwise must not be used by the Transport Operator (or its Drivers, if applicable) for any purposes other than providing the Transportation Services and must not be disclosed to third parties

includere nome, dati di geolocalizzazione e un numero di telefono mascherato); e (ii) dati forniti da tale Operatore di Trasporto a Freenow in connessione o come parte della fornitura da parte sua dei Servizi di Trasporto, inclusi nome, indirizzo, data di nascita, numero di telefono, indirizzo e-mail, dettagli della patente di guida e del veicolo, foto, area di operazione, dati di geolocalizzazione e dati di conto bancario) (“Dati”). Freenow riceve i dati da ciascuno degli operatori di trasporto, conducenti e passeggeri come parte della sua fornitura di servizi di intermediazione.

**12.4** Freenow utilizza anche fornitori terzi per offrire i propri servizi. Se un passeggero richiede un viaggio tramite una terza parte, i dati personali dell'Operatore di trasporto (come nome, fotografia, numero di immatricolazione dell'auto e numero di patente) possono essere condivisi con tale fornitore, esclusivamente al fine di condividere tali informazioni con il passeggero che ha richiesto il viaggio. Inoltre, Freenow può trasferire i dati personali dell'Operatore di Trasporto ad altri fornitori di servizi o a enti affiliati a Freenow coinvolti nel supporto o nel miglioramento della fornitura dei suoi servizi. Tali trasferimenti vengono effettuati con un elevato livello di sicurezza e nel rigoroso rispetto delle leggi vigenti in materia di protezione dei dati. Per ulteriori informazioni sulle terze parti che possono accedere ai dati dell'utente e sulle modalità di trattamento, consultare l'Informativa sulla privacy <https://www.free-now.com/it/driver-privacy-policies/>.

**12.5** L'Operatore di Trasporto può accedere ai Dati tramite l'App del Driver o tramite una richiesta di accesso dell'interessato. L'Operatore di trasporto dovrà notificare a Freenow qualsiasi uso non autorizzato, divulgazione, furto o altra perdita dei Dati immediatamente o non appena possibile dopo ma in ogni caso non oltre 24 ore dopo averne preso conoscenza.

**12.6** Qualsiasi dato personale (come tale termine è definito nel GDPR) di passeggeri o potenziali passeggeri che è condiviso con un Operatore di trasporto (o i suoi tassisti, se applicabile) tramite l'Applicazione del conducente o in altro modo non deve essere utilizzato dall'Operatore di trasporto (o i suoi tassisti, se applicabile) per scopi diversi dalla fornitura dei servizi di trasporto e non devono essere divulgati a terzi dall'operatore del trasporto (o dai suoi tassisti, se applicabile) senza il previo consenso di Freenow e del passeggero o potenziale passeggero. Gli utenti devono rispettare tutti i loro obblighi ai sensi del GDPR e di qualsiasi altra legge applicabile in materia di protezione dei dati.

### **13. Riservatezza**

by the Transport Operator (or its Drivers, if applicable) without the prior consent of Freenow and the passenger or potential passenger. Users shall comply with all of their obligations under the GDPR and any other applicable laws relating to data protection.

### **13. Confidentiality**

**13.1** The Transport Operators agree not to use any technical, financial, strategic or other proprietary and confidential information relating to the business and operation of Freenow and the Freenow Platform, including information protected as trade secrets.

**13.2** “Confidential information” shall mean all written, verbal or digital information, containing data of an organisational, technical, commercial or financial nature, or any other information relating to the activity of each of the parties and to the passengers.

**13.3** The following are excluded from the provision of clause 13.2: (i) internal disclosure of information to the sub-contractors, employees or consultants of the receiving party to the extent strictly necessary for the compliance with the provisions of this Agreement and to which the latter shall require confidentiality in accordance with the terms provided herein; (ii) information that is already known to the other party at the time of its disclosure, or that becomes publicly known, not due to its own negligence, or is transmitted to it by a third party without breach of this Agreement; and (iii) disclosure of information to the extent strictly necessary for compliance with legal provisions or with a court order.

**13.4** The confidentiality obligations provisioned in this clause shall continue to bind the parties after the termination of this Agreement for any cause.

**13.5** In the event that one of the parties assigns its contractual position in this Agreement under the terms set forth in Section 17.5 below, said party shall continue to be subject to the duty of confidentiality set forth in the preceding paragraphs.

### **14. Independence**

**14.1** Freenow has no power of direction or authority over the Transport Operator, the Drivers registered under its name or any individuals and employees allocated by the Transport Operator to the provision of Transportation Services, who shall all act as independent professionals, without any legal subordination to Freenow or subject to its management or discipline, so that, under no circumstances may the Transport Operator or its

**13.1** Gli Operatori di trasporto accettano di non utilizzare informazioni tecniche, finanziarie, strategiche o altre informazioni aziendali e riservate relative all'attività e al funzionamento di Freenow e della Piattaforma Freenow, comprese le informazioni protette come segreti commerciali.

**13.2** Per "Informazioni riservate" si intendono tutte le informazioni scritte, orali o digitali, contenenti dati di natura organizzativa, tecnica, commerciale o finanziaria, o qualsiasi altra informazione relativa all'attività di ciascuna delle parti e dei passeggeri.

**13.3** Sono esclusi dalla disposizione della clausola 13.2: (i) la divulgazione interna delle informazioni ai subappaltatori, ai dipendenti o ai consulenti della parte ricevente nella misura strettamente necessaria per adempiere alle disposizioni del presente Accordo e in virtù del quale si richiederà riservatezza in conformità con i termini qui previsti; (ii) le informazioni che sono già note all'altra parte al momento della loro divulgazione, o che diventano di pubblico dominio, non a causa della propria negligenza, o che vengono trasmesse da terzi senza violazione del presente Accordo; e (iii) la divulgazione delle informazioni nella misura strettamente necessaria a rispettare le disposizioni di legge o un ordine giudiziario.

**13.4** Gli obblighi di riservatezza previsti dalla presente clausola rimarranno validi per le parti anche dopo la risoluzione del presente Accordo per qualsiasi causa.

**13.5** Nel caso in cui una delle parti ceda la propria posizione contrattuale nel presente Accordo ai sensi dei termini stabiliti nell'Articolo 17.5 di seguito, tale parte continuerà ad essere soggetta all'obbligo di riservatezza stabilito nei paragrafi precedenti.

#### **14. Indipendenza**

**14.1** Freenow non ha alcun potere direttivo o alcuna autorità sull'Operatore di trasporto, sui Tassisti registrati a suo nome o sulle persone fisiche e dipendenti incaricate dall'Operatore di trasporto di prestare i Servizi di trasporto; essi agiranno tutti come autonomi professionisti, senza essere legalmente subordinati a Freenow o soggetti alla sua gestione o direttiva, cosicché, in nessun caso, l'Operatore di trasporto o i suoi Tassisti o dipendenti possano presentarsi o agire come rappresentanti o dipendenti di Freenow.

**14.2** Il presente Accordo o i servizi forniti ai sensi dello stesso non costituiscono un rapporto di agenzia tra Freenow e l'Operatore di trasporto e/o tra Freenow e i Tassisti e i dipendenti dell'Operatore di trasporto, pertanto nessuna delle parti potrà agire, assumere alcun impegno o creare alcun obbligo per conto dell'altra.

drivers or employees present themselves or act as representatives or employees of Freenow.

**14.2** This Agreement or the services provided under it cannot be interpreted as giving rise to an agency relationship between Freenow and the Transport Operator and/or between Freenow and the Transport Operator's drivers and employees, so that neither of the parties may act, assume any commitment or create any obligation on behalf of the other.

#### **15. Alternative Dispute Resolution**

**15.1** In case of dispute related to the interpretation and/or application of this Agreement, the Transport Operator and/or its Drivers have the possibility to resort to an alternative method of dispute resolution, without prejudice to the use of other means of defence. Therefore, any dispute can be settled through a mediation with a civil mediation organization, specifically with Primavera Forense S.r.l. The Transport Operator and/or the Driver may choose a mediator of Primavera Forense among those listed at the following link: <https://www.primaveraforense.it/mediatori-e-arbitri-i-mediatori-di-primavera-forense/>

**15.2** To submit a dispute to the chosen mediator, the Transport Operator and/or its Drivers must follow the instructions inserted in this website: <https://www.primaveraforense.it/avvia-una-mediazione/>.

**15.3** Whatever means are used to request the mediation, the application must contain the following information in order to be quickly processed: postal, electronic and telephone contact details, and the name and address of the Transport Operator and/or its Drivers, a brief statement of facts and evidence of preliminary steps that have been taken.

#### **16. Termination**

**16.1** This Agreement shall be of an unlimited duration. The Transport Operator has the right to terminate it at any time with a thirty (30) day advance notice in writing to Freenow. The termination will be effective at the expiry of the Pass in case (i) the Transport Operator has an active Pass at the moment of the provision of the written notice and (ii) such a Pass expires after the 30-days prior notice period. Upon sending the notice in writing referred to in this clause, the Transport Operator shall no longer purchase any Pass. Nevertheless, if in violation of this provision the Transport Operator purchases a Pass, such a Pass shall be valid until the day the termination becomes effective (unless the validity of the Pass expires earlier) and the Transport Operator shall not be

## 15. Risoluzione alternativa delle controversie

**15.1** In caso di controversie relative all'interpretazione e/o all'applicazione del presente Accordo, l'Operatore di trasporto e/o i suoi Tassisti hanno la possibilità di ricorrere a un metodo alternativo di risoluzione delle controversie, fermo restando l'uso di altri mezzi di difesa. Pertanto, qualsiasi controversia può essere risolta tramite mediazione rivolgendosi a un organismo di mediazione civile, in particolare Primavera Forense S.r.l. L'Operatore di trasporto e/o il Tassista può scegliere uno dei mediatori di Primavera Forense fra quelli indicati al seguente link: <https://www.primaveraforense.it/mediatori-e-arbitri-i-mediatori-di-primavera-forense/>

**15.2** Per sottoporre una controversia al mediatore prescelto, l'Operatore di trasporto e/o i suoi Tassisti devono seguire le istruzioni riportate nel seguente sito: <https://www.primaveraforense.it/avvia-una-mediazione/>.

**15.3** Qualunque mezzo venga utilizzato per richiedere la mediazione, la domanda deve contenere le seguenti informazioni per poter essere rapidamente elaborata: indirizzo di posta, e-mail, numero di telefono, nonché il nome e l'indirizzo dell'Operatore di trasporto e/o dei relativi Tassisti, una breve descrizione dei fatti e evidenze delle misure preliminari intraprese.

## 16. Risoluzione

**16.1** Il presente Accordo è valido a tempo indeterminato. L'Operatore di Trasporto ha il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta a Freenow trenta (30) giorni prima. Il recesso diverrà efficace al termine della validità del Pass se (i) l'Operatore di trasporto ha un Pass attivo al momento della comunicazione scritta e (ii) tale Pass termina dopo il periodo di preavviso di 30 giorni. A seguito dell'invio della comunicazione scritta di cui alla presente clausola, l'Operatore di Trasporto non potrà più acquistare i Pass. Se, in violazione di questa previsione, l'Operatore di Trasporto dovesse comunque acquistare un Pass, lo stesso sarà valido fino al giorno in cui il recesso diverrà efficace (salvo che la validità del Pass non scada prima) e l'Operatore di Trasporto non avranno diritto ad alcun eventuale rimborso di quanto pagato per l'acquisto di tale Pass. L'Operatore di trasporto si riserva il diritto di recedere immediatamente dal Contratto per giusta causa, in tal caso l'Operatore di trasporto non avrà diritto ad alcun rimborso del prezzo del Pass.

entitled to any refund of any amount paid for the purchase of such a Pass. An immediate termination for cause remains unaffected, in such a case the Transport Operator has no right to the refund of the price of the Pass.

**16.2** The Agreement shall end automatically without a notice of termination being required but with communication of a statement of reasons, if neither the Transport Operator or the Drivers registered under its name are no longer authorised or licensed to provide Transportation Services. In such a case the Transport Operator or the Drivers have no right to the refund of the price of the Pass.

**16.3** Freenow is also entitled to unilaterally terminate this Agreement in accordance with Section 9, with respect to parts of Freenow's services, in particular the services of Payment by App and Pre-Booking services.

**16.4** Freenow reserves the right to set the Transport Operator's account to "inactive", if the Transport Operator has not provided any Transportation Services via Freenow for at least three months. In this event, the Transport Operator shall be informed latest together with such decision and will not be able to receive any booking requests anymore. However, the Transport Operator can justifiably request to have its account re-opened. If a Transport Operator with the "inactive" account purchases a Pass, Freenow will reset their account to "active".

**16.5** On the date of termination of this Agreement, for any reason, even if attributable to Freenow: (i) the Transport Operator undertakes to return to Freenow all data, materials and/or equipment belonging to Freenow; and (ii) Freenow and the Transport Operator remain bound by the obligations set forth herein with regard to confidentiality (Section 13), copyright and intellectual property (Section 11), processing of personal data (Section 12), which shall continue to bind the parties even after the term of this Agreement or any extension thereof.

**16.6** Upon termination of the contractual relationship between the Transport Operator and Freenow, the Transport Operator will retain access to the information they have provided or generated through the use of the Freenow App, subject to the following conditions:

In accordance with the applicable data protection laws, including the General Data Protection Regulation (GDPR), the Transport Operator shall retain the right to access their personal data even after the termination of the contract. This includes the right to obtain confirmation as to whether or not personal data concerning them is being processed,

**16.2** L'Accordo termina automaticamente senza preavviso, ma con la comunicazione delle motivazioni, se né l'Operatore di trasporto né i Tassisti registrati a suo nome sono più autorizzati o provvisti della licenza necessaria a prestare i Servizi di trasporto. In tal caso né l'Operatore di trasporto né i Tassisti registrati a suo nome avranno diritto ad alcun eventuale rimborso del prezzo del Pass.

**16.3** Freenow ha inoltre il diritto di recedere unilateralmente dal presente Accordo, in conformità all'Articolo 9, relativamente ad alcune parti dei servizi di Freenow, in particolare i servizi di Pagamento tramite app e i servizi di Prenotazione anticipata.

**16.4** Freenow si riserva il diritto di impostare l'account dell'Operatore di trasporto su "inattivo", qualora tale Operatore non abbia fornito alcun Servizio di trasporto tramite Freenow per almeno tre mesi. In questo caso, l'Operatore di trasporto sarà informato al più tardi congiuntamente a tale decisione e non potrà più ricevere richieste di prenotazione. Tuttavia, l'Operatore di trasporto potrà richiedere, giustificando la richiesta, la riapertura del proprio account. Se un Operatore di trasporto con l'account "inattivo" acquista un Pass, Freenow reimposterà il suo account su "attivo".

**16.5** Alla data di risoluzione del presente Accordo, per qualsiasi motivo, anche se attribuibile a Freenow: (i) l'Operatore di trasporto si impegna a restituire a Freenow tutti i dati, i materiali e/o le apparecchiature appartenenti a Freenow; e (ii) Freenow e l'Operatore di trasporto rimangono vincolati agli obblighi ivi previsti in materia di riservatezza (Articolo 13), copyright e proprietà intellettuale (Articolo 11), trattamento dei dati personali (Articolo 12), che continueranno a essere vincolanti per le parti anche dopo il termine del presente Accordo o qualsiasi sua estensione.

**16.6** In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra l'Operatore di trasporto e Freenow, l'Operatore di trasporto manterrà l'accesso alle informazioni che ha fornito o generato attraverso l'uso dell'App Freenow, alle seguenti condizioni:

In conformità alle leggi applicabili in materia di protezione dei dati, compreso il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR), l'Operatore di trasporto manterrà il diritto di accedere ai propri dati personali anche dopo la risoluzione del contratto. Ciò include il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di un trattamento dei dati personali che li riguardano e, in tal caso, di accedere a tali dati personali e alle informazioni di cui all'articolo 15 del GDPR.

and where that is the case, to access such personal data and the information outlined in Article 15 GDPR.

Additionally, the Transport Operator retains the rights to rectification (Art. 16 GDPR), erasure (Art. 17 GDPR), restriction of processing (Art. 18 GDPR), and data portability (Art. 20 GDPR), as well as the right to object to processing (Art. 21 GDPR) and to withdraw consent at any time with effect for the future (Art. 7(3) GDPR), provided the applicable legal conditions are met.

To exercise any of these rights, the Transport Operator may submit a request via <https://www.free-now.com/it/assistenza-ai-passeggeri/> or by postal letter.

Please note that access to personal data is subject to Freenow's standard identity verification procedures. A request will only be processed where the identity of the requesting party can be sufficiently verified in accordance with Freenow's requirements.

More information about the processing of personal data can be found in the Privacy Policy <https://www.free-now.com/it/driver-privacy-policies/>

## **17. Final Provisions**

**17.1** This Agreement is governed by Italian law.

**17.2** Any dispute concerning the interpretation or execution of the Agreement will be resolved, in the absence of amicable agreement, under the exclusive jurisdiction of the courts of Milan, unless in the event the Transport Operator (i) has less than ten Drivers, and (ii) achieves an annual turnover not exceeding two million euros. In the latter case, any dispute, litigation or claim arising from or in connection with this Agreement will be resolved by the Courts of the place where the Transport Operator is established.

**17.3** Should any term, condition or obligation of this Agreement be or become ineffective or impractical or should they contain a loophole, the effectiveness of the remaining provisions shall not be affected. A provision coming as close as possible to the economic purpose of this Agreement shall be incorporated to replace the ineffective provision or remedy the loophole.

**17.4** Without prejudice to clause 9 and 16 above, the non-compliance or delay in the compliance with any contractual obligation by one of the parties, or both, shall be deemed justified if, and to the extent, that the Force Majeure is due. "Force Majeure" means any event that is unforeseeable and unavoidable, which is beyond the reasonable

Inoltre, l'Operatore di trasporto conserva i diritti di rettifica (Art. 16 GDPR), cancellazione (Art. 17 GDPR), limitazione del trattamento (Art. 18 GDPR) e portabilità dei dati (Art. 20 GDPR), nonché il diritto di opporsi al trattamento (Art. 21 GDPR) e di revocare il consenso in qualsiasi momento con effetto per il futuro (Art. 7(3) GDPR), a condizione che siano soddisfatte le condizioni legali applicabili.

Per esercitare uno di questi diritti, l'Operatore di trasporto può presentare una richiesta tramite <https://www.free-now.com/it/assistenza-ai-passeggeri/> o lettera postale.

L'accesso ai dati personali è soggetto alle procedure standard di verifica dell'identità di Freenow. Una richiesta verrà elaborata solo se l'identità del richiedente può essere sufficientemente verificata in base ai requisiti di Freenow.

Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali sono disponibili nell'Informativa sulla privacy <https://www.free-now.com/it/driver-privacy-policies/>.

## 17. Disposizioni finali

**17.1** Il presente Accordo è regolato dalla legge italiana.

**17.2** Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione o all'esecuzione dell'Accordo sarà devoluta, in assenza di risoluzione amichevole, alla competenza esclusiva del foro di Milano, a meno che l'Operatore di Trasporto (i) abbia meno di dieci Tassisti, e (ii) realizzi un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a due milioni di euro. In quest'ultimo caso, qualsiasi controversia, azione o reclamo derivante o comunque relativa al presente Accordo sarà devoluta alla competenza del foro in cui l'Operatore di trasporto è stabilito.

**17.3** Qualora un termine, una condizione o un obbligo del presente Accordo fosse o divenisse inefficace, impraticabile o nullo, rimarrà impregiudicata l'efficacia delle restanti disposizioni. Dovrà essere prevista una disposizione che si avvicini il più possibile allo scopo economico del presente Accordo per sostituire la disposizione inefficace o porre rimedio alla nullità.

**17.4** Fatto salvo l'Articolo 9 e 16 di cui sopra, la non conformità o il ritardo nell'adempimento di qualsiasi obbligo contrattuale da parte di una delle parti, o di entrambe, sarà ritenuto giustificato in caso di forza maggiore. "Forza Maggiore" designa qualsiasi evento imprevedibile e inevitabile, che esula dal ragionevole controllo della parte interessata, come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, uno stato di

controllo of the party affected by it, such as, and not limited to, a state of war, acts of terrorism, or natural disasters such as floods, fires, earthquakes, cyclones, lightning and hurricanes or other natural disasters. The affected party that considers it necessary to invoke Force Majeure shall immediately notify the other party in writing and shall use all reasonable efforts to resume full compliance with its contractual obligations as soon as possible. In case the Force Majeure period affecting the provision of the Transportation services exceeds 30 (thirty) days, either party may terminate this Agreement by written notice sent to the other fifteen (fifteen) days in advance, and no compensation will be due for such termination.

**17.5** The Transport Operator may not assign all or part of its contractual position without the prior written consent of Freenow. In turn, Freenow may, at any time, assign its contractual position, as well as transfer any rights or obligations assumed under this Agreement to any affiliate company, subject only to notice to the Transport Operator which hereby gives its consent to such assignment.

**17.6** Freenow reserves the right to modify the terms and conditions of this Agreement, including any information on pages referenced in the hyperlinks, with a notice period of 15 (fifteen) days, such modifications shall be binding on the Transport Operator upon its acceptance of the modified Agreement and upon publication. In accordance with Article 3(2) of Regulation (EU) 2019/1150, any such proposed changes will be communicated to Transport Operators on a durable medium via email. Continued use of the Freenow Platform after any such changes shall constitute the User's consent to such changes.

**17.7** The notice period set out in the number immediately above shall not apply where Freenow: (i) is subject to a legal or regulatory obligation which requires it to change the Agreement; (ii) has exceptionally to change the Agreement to address an unforeseen and imminent danger related to defending the online intermediation services, consumers or business users from fraud, malware, spam, data breaches or other cyber security risks.

**17.8** Freenow will inform the Transport Operator of any amendment to the Agreement, via the last registered e-mail address of the User.

**17.9** This Agreement is subsidiarily applicable to the terms and conditions for users of the Driver Application, including, but not limited to, Intellectual Property, Data Protection, and Confidentiality issues.

Explicit consent pursuant to articles 1341 and 1342 of the civil code:

guerra, atti di terrorismo o disastri naturali quali inondazioni, incendi, terremoti, cicloni, fulmini e uragani o altre calamità naturali. La parte interessata che riterrà necessario invocare la forza maggiore dovrà immediatamente informare per iscritto l'altra parte e dovrà compiere ogni ragionevole sforzo per ripristinare il prima possibile la piena conformità ai propri obblighi contrattuali. Nel caso in cui il periodo di forza maggiore che interessa la prestazione dei Servizi di trasporto superi i 30 (trenta) giorni, entrambe le parti potranno risolvere il presente Accordo mediante comunicazione scritta inviata all'altra parte con un preavviso di 15 (quindici) giorni e non sarà dovuto alcun risarcimento per tale risoluzione.

**17.5** L'Operatore di trasporto non potrà cedere in tutto o in parte la propria posizione contrattuale senza il previo consenso scritto di Freenow. Freenow potrà, in qualsiasi momento, cedere la propria posizione contrattuale, nonché cedere i diritti o gli obblighi assunti ai sensi del presente Accordo a qualsiasi società dello stesso gruppo, previo avviso all'Operatore di trasporto che fornisce il proprio consenso con il presente Accordo.

**17.6** Freenow si riserva il diritto di modificare i termini e le condizioni del presente Accordo, ivi comprese le informazioni alle pagine cui si fa riferimento nei collegamenti ipertestuali, con un termine di preavviso di 15 (quindici) giorni. Tali modifiche saranno vincolanti per l'Operatore di trasporto al momento dell'accettazione dell'Accordo modificato e della sua pubblicazione. In conformità all'articolo 3, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 2019/1150, qualsiasi modifica proposta sarà comunicata agli Operatori del trasporto su un supporto durevole via e-mail. L'uso continuato della Piattaforma Freenow da parte dell'Utente comporta l'accettazione da parte dell'Utente di tali modifiche.

**17.7** Il periodo di preavviso stabilito nell'articolo precedente non si applicherà laddove Freenow: (i) sia soggetta a un obbligo di legge o regolamentare che richieda la modifica dell'Accordo; (ii) debba eccezionalmente modificare l'Accordo per affrontare un pericolo imprevisto e imminente relativo alla tutela dei servizi di intermediazione online, dei consumatori o degli utenti commerciali da frodi, malware, spam, violazioni dei dati o altri rischi di sicurezza informatica.

**17.8** Freenow informerà l'Operatore di trasporto di qualsiasi modifica all'Accordo, tramite l'ultimo indirizzo e-mail registrato dell'Utente.

**17.9** Il presente Accordo è applicabile in via sussidiaria ai termini e alle condizioni per gli utenti dell'Applicazione per Tassisti, con riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alle questioni

After examining these Terms and Conditions, the Transport Operator declares, pursuant to articles 1341 and 1342 of the civil code, to fully accept and specifically approve the clauses listed in sections: 2.2 (Suspension of the service), 3.3. (Limitation of liability), 5.5 (Invoicing), 7.6 (Compensation), 7.7 (Loss of the right to object), 8 (Responsibility and Disclaimers), 9 (Exclusion from Use), 16.3 and 16.4 (Termination), 17.2 (Competent court) and 17.5 (Assignment of the agreement).

xxx

Valid from 1 August 2025

relative alla Proprietà Intellettuale, alla protezione dei Dati Personali e alla Riservatezza.

Accettazione ai sensi degli articoli 1341 e 1342 c.c.:  
Dopo aver preso visione delle presenti Condizioni, l'Operatore di trasporto dichiara, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., di accettare e approvare integralmente le clausole di cui alle sezioni: 2.2 (Sospensione del servizio), 3.3. (Limitazione di responsabilità), 5.5 (Fatturazione), 7.6 (Compensazione) 7.7 (Decadenza dal diritto di contestazione), 8 (Responsabilità e clausole di esclusione della responsabilità), 9 (Esclusione dall'uso), 16.3 and 16.4 (Risoluzione), 17.2 (Foro competente) e 17.5 (Cessione del contratto).

Xxx

Valido dal 1 August 2025