



# CONDIZIONI GENERALI

Condizioni Generali Sky Park Airport Services B.V. (operante anche con il nome di MOBIAN)

## Art. 1: Definizioni

Nelle condizioni elencate si intende quanto segue:

- a. MOBIAN: la società Sky Park Airport Services B.V. (registrata al numero 57475733 della Camera di Commercio, con partita IVA NL852596935B01, con sede a Heemstede, Leidsevaartweg 99) ha dichiarato tali condizioni applicabili ai servizi offerti ed all'uso della Piattaforma MOBIAN.
- b. Piattaforma MOBIAN: la tecnologia che MOBIAN offre per mettere in contatto i fornitori di soluzioni di mobilità ai propri clienti, il supporto clienti per questi servizi e l'elaborazione finanziaria di questi servizi.
- c. Rivenditore: la Parte che offre servizi tramite MOBIAN ai propri clienti.
- d. Cliente: ogni persona fisica o giuridica che utilizza la piattaforma MOBIAN (direttamente o tramite o con l'assistenza di un rivenditore) o servizi (ad esempio parcheggio, pernottamenti, trasporti) dalla piattaforma MOBIAN.
- e. Fornitore: aziende che offrono soluzioni di mobilità come: fornitori di parcheggi, compagnie di taxi, rivenditori di biglietti ferroviari, noleggio biciclette, noleggio auto, società di transfer e società di trasporto pubblico.
- f. Servizi: le soluzioni fornite da MOBIAN come servizi ai clienti, tecnologia e servizi amministrativi.
- g. Commissione: l'importo in euro (€) che deve essere pagato da un cliente.
- h. Prenotazione: una prenotazione completata.
- i. Buono di prenotazione: la notifica via e-mail inviata da MOBIAN o dal Cliente/Rivenditore che include i dettagli della prenotazione per il cliente e le informazioni rilevanti della prenotazione.
- j. Giorni lavorativi: con "giorni lavorativi" indicati in queste condizioni è inteso: dal lunedì al venerdì, ad eccezione delle festività pubbliche riconosciute.

## Art. 2: Applicabilità delle Clausole e delle Condizioni

1. Queste condizioni generali sono applicabili alla realizzazione, ai contenuti ed all'adempimento dell'accordo (i) - Prenotazione (i) - tra il Cliente e MOBIAN, a meno che le parti non acconsentano espressamente, per iscritto, ad annullare le presenti condizioni generali integralmente o in parte.
2. Le condizioni generali del Cliente sono applicabili al contratto soltanto nel caso in cui le parti accettino di farlo espressamente e per iscritto, eventualmente rinunciando alle presenti condizioni.
3. Sono applicabili oltre alle Clausole e Condizioni, la Clausola di Esclusione di Responsabilità e l'Informativa sulla Privacy (presenti sul sito web).
4. Il Cliente è consapevole del fatto che MOBIAN dipende dai Fornitori per l'adempimento del contratto. È possibile che oltre alle Clausole e Condizioni di MOBIAN siano applicabili anche le clausole e le condizioni del Fornitore. Il Cliente può richiedere al Fornitore (le informazioni di contatto saranno fornite da MOBIAN) informazioni su queste Clausole e Condizioni. MOBIAN non è responsabile e non risponde per il contenuto di queste Clausole e Condizioni né per la loro esecuzione. Qualora le Clausole e le Condizioni di MOBIAN e del Fornitore siano in conflitto tra loro, prevalgono le Clausole e le Condizioni di MOBIAN.
5. La Convenzione sui Contratti per la Vendita Internazionale di Beni delle Nazioni Unite non è applicabile a questo accordo.

## Art. 3: Realizzazione dell'Accordo

1. L'accordo (prenotazione) tra il Cliente e MOBIAN si realizza con l'accettazione dell'offerta di MOBIAN (direttamente o indirettamente tramite un Rivenditore).



2. Non è applicabile alcun termine di ripensamento così come previsto all'art. 6: 230o BW. Nel momento in cui il Cliente accetta l'offerta, la prenotazione diventa definitiva. Tuttavia, è possibile cancellare una prenotazione. Le possibilità dipendono dal livello di servizio scelto.
3. Se il Cliente desidera annullare una prenotazione, ciò può essere effettuato tramite MOBIAN fino al periodo di cancellazione predeterminato. Questo è di 48 ore prima dell'inizio della prenotazione, se non diversamente indicato con il prodotto che il Cliente desidera prenotare. Verrà addebitato il 15% dell'indennità per spese amministrative. Questo non può essere cancellato entro 48 ore prima dell'orario di inizio della prenotazione prenotato. Durante la prenotazione, il Cliente può scegliere di prenotare un pacchetto di servizi per il 10% della Commissione. In questo caso, una prenotazione può essere annullata dal cliente fino all'ora di inizio riservata. Una volta scaduto l'orario di inizio, la prenotazione non può più essere cancellata.
4. Tutte le richieste di cancellazione devono essere fatte per iscritto al nostro servizio clienti per avere diritto a un rimborso.  
Si prega di notare che le richieste di cancellazione possono essere elaborate solo durante l'orario d'ufficio.

#### Art. 4: Servizi di MOBIAN

1. MOBIAN offre una soluzione di mobilità basata sulla richiesta del Cliente. MOBIAN seleziona il Fornitore più adatto e offre una soluzione di mobilità al Cliente. MOBIAN non garantisce che offre il prezzo più basso possibile, tuttavia questa è una delle considerazioni nell'offerta, ma garantisce che è una buona opzione per la richiesta del Cliente.
2. È possibile effettuare tramite MOBIAN più prenotazioni in un'unica volta. MOBIAN fa presente che, indipendentemente dalla varietà e dall'ammontare delle prenotazioni, ogni prenotazione conta come un ordine separato e che tali prenotazioni non costituiscono un accordo su di un pacchetto (di viaggio).
3. Per l'adempimento dell'accordo MOBIAN dipende dai servizi dei Fornitori. Il Cliente si dichiara consapevole ed accetta che MOBIAN non offre la soluzione di mobilità per suo solo conto, ma dipende dai Fornitori indipendenti per l'esecuzione della stessa. Questo è il motivo per cui MOBIAN non è responsabile per i servizi dei Fornitori indipendenti, né MOBIAN può garantire una corretta esecuzione dei servizi prenotati. È chiaro che MOBIAN farà del suo meglio per offrire al cliente l'esperienza migliore e attesa.
4. Le istruzioni per l'utente sono determinate dai Fornitori. MOBIAN non può esercitare alcuna influenza su questo / e non ne è responsabile.
  - a. La conservazione della chiave differisce per ciascun Fornitore. Il cliente può rendersene conto mentre effettua una prenotazione. Ogni Fornitore si riserva il diritto di ritirare la chiave comunque e se necessario.
  - b. I posti auto sono dimensionati per autovetture civili standard. Se è necessario un parcheggio extra-large per un Multivan / Sprinter ecc, i Fornitori applicheranno un supplemento.
  - c. Il Fornitore si riserva il diritto di addebitare costi aggiuntivi se il Cliente viaggia con più di 4 persone.
  - d. Le biciclette a noleggio non hanno marce, sono sempre bici mature, non hanno luce e solo un freno a contropedale.
  - e. Al momento della prenotazione di un taxi, MOBIAN tiene conto di un numero di persone che possono entrare al massimo nel taxi scelto dal cliente.

#### Art. 5: Obblighi del Cliente/Utente

1. Il cliente deve aver compiuto 18 anni e deve possedere la capacità giuridica necessaria per effettuare una prenotazione. Se il Cliente è minorenne o non possiede la capacità giuridica necessaria, MOBIAN è autorizzato a considerare la prenotazione come non confermata.



2. Quando il Cliente effettua una prenotazione per più persone, il Cliente dichiara di essere esplicitamente autorizzato a effettuare la Prenotazione e di accettare le Clausole e le Condizioni per se stesso e per le altre persone per le quali viene effettuata la Prenotazione.
3. E' responsabilità del Cliente fornire a MOBIAN informazioni corrette e complete e che siano fornite a MOBIAN tutte le informazioni necessarie per la prenotazione e l'esecuzione.
4. Quando il Cliente effettua una prenotazione anche per conto di altre persone, è sua responsabilità fornire le informazioni ricevute da MOBIAN a tutte queste persone. MOBIAN considera le informazioni fornite al Cliente come informazioni da fornire a tutti gli interessati.
5. Quando le informazioni di cui al punto 5.3 vengono modificate, il Cliente deve darne comunicazione a MOBIAN. MOBIAN è autorizzato ad addebitare al Cliente l'onere per queste modifiche.
6. Il Cliente dichiara di essere in grado di guidare il veicolo scelto dal Fornitore.
7. Il cliente dichiara di essere a conoscenza delle norme legali sul traffico e le segue. MOBIAN non è responsabile per eventuali danni diretti o indiretti a seguito della violazione di queste regole del traffico.
8. MOBIAN non è responsabile per danni agli indumenti o lesioni risultanti o sostenuti durante l'uso del veicolo.
9. Per l'utilizzo della mobilità del Fornitore, il Cliente è tenuto a identificarsi se richiesto da MOBIAN o dal Fornitore.

#### Art. 6: Obblighi di MOBIAN

1. MOBIAN si obbliga a dare esecuzione all' accordo con il Cliente al meglio delle sue capacità. Nella selezione di terzi (Fornitori) necessari per l'esecuzione dell' accordo, MOBIAN si attiverà con la massima attenzione e cura. Per MOBIAN la prenotazione rimane comunque un 'obbligo di mezzi' e non di risultato, poichè MOBIAN - per via dei terzi impegnati - non può garantire il raggiungimento di uno specifico risultato.
2. Il procedimento di prenotazione è (parzialmente) automatico. Pertanto, MOBIAN non può garantire che il prezzo e la disponibilità offerti siano corretti. MOBIAN perciò ha il diritto di chiedere al Cliente un pagamento extra (nel caso in cui il servizio sia più costoso) o di annullare la Prenotazione e restituire il pagamento al Cliente. Il Cliente ha il diritto di annullare la Prenotazione entro 24 ore dal momento in cui è stato informato da MOBIAN dei costi aggiuntivi.

#### Art. 7: Pagamenti

1. Prenotazione diretta o indiretta tramite MOBIAN: il cliente deve pagare direttamente tramite le possibili modalità di pagamento (ad es. Carta di credito, iDEAL, ecc.).
2. Prenotazione tramite Rivenditore: il Cliente deve pagare il Rivenditore secondo i termini del rivenditore.
3. Quando il pagamento non viene completato direttamente o al più tardi 24 ore prima dell'orario di inizio della prenotazione, MOBIAN è autorizzata a cancellare la prenotazione. Il Cliente rimane se la prenotazione è annullata da MOBIAN o meno - ancora obbligato a pagare l'importo dei servizi prenotati e anche gli interessi legali e le spese legali extra.
4. Qualsiasi deposito richiesto dal fornitore prescelto sarà richiesto da MOBIAN entro e non oltre 96 ore prima dell'inizio della prenotazione. Il deposito deve essere versato 24 ore prima dell'inizio della prenotazione. Se il pagamento non è tempestivo e dimostrabile, MOBIAN si riserva il diritto di annullare o non consegnare la prenotazione. Le disposizioni di cancellazione di cui all'articolo 3.3 si applicano a questo.



5. Se il veicolo noleggiato viene restituito senza danni, la caparra versata verrà rimborsata entro 7 giorni dalla fine della prenotazione.
6. In caso di danni, la caparra verrà restituita nella misura in cui superi l'importo di cui il Cliente è responsabile. Questo ritorno avverrà non appena sarà chiaro che si è verificato un tale eccesso. Se la bicicletta presenta solo danni, la restituzione avverrà comunque entro 2 mesi; in caso di danni (anche) a terzi, entro 6 mesi.
7. Se il danno è causato da terzi e il Fornitore ha recuperato completamente il danno da questi terzi, il deposito sarà restituito entro 14 giorni dal recupero del danno. Il Fornitore farà il possibile per recuperare i danni causati da terzi il più rapidamente possibile. Il fornitore tiene informato il cliente sugli sviluppi. Il cliente rimane responsabile in ogni momento.

#### Art. 8: Servizio Clienti e reclami

1. MOBIAN offre le seguenti soluzioni di Servizio Clienti:
  - a. MOBIAN può essere raggiunta telefonicamente al numero +31 (0)88 57 00 141, con e-mail [contact@mobian.global](mailto:contact@mobian.global), WhatsApp +31 (0)6 198 648 67 e via chat sul sito web.
2. Se il Cliente vuole inoltrare un reclamo su MOBIAN o sui servizi dei Fornitori, il Cliente può inviare il reclamo a MOBIAN per iscritto entro 2 settimane dopo la restituzione. MOBIAN invierà al più presto una ricevuta di conferma e risponderà al reclamo entro un ragionevole periodo di tempo (comunque non più di 5 giorni lavorativi). Nel caso in cui il reclamo riguardi i servizi di un Fornitore, MOBIAN inoltrerà il reclamo al Fornitore. MOBIAN può intervenire per mediare la controversia tra il Cliente e il Fornitore al fine di trovare una soluzione, ma non ha l'obbligo di farlo.
3. Il Cliente ha l'obbligo di segnalare eventuali reclami relativi al servizio del Fornitore, incluso un presunto danno o furto, direttamente al Fornitore, al momento della restituzione del veicolo (immediatamente) come da contratto. In caso di danni, il Cliente deve anche scattare fotografie sul posto.
4. In mancanza di quanto previsto agli articoli 8.2 e 8.3, il reclamo non può essere gestito.

#### Art. 9: Responsabilità e Forza maggiore

1. MOBIAN si serve di terzi per l'esecuzione del contratto con il Cliente. MOBIAN non è responsabile (direttamente o indirettamente) per eventuali danni causati da questi terzi.
2. I terzi non possono vincolare MOBIAN a meno che MOBIAN non lo confermi per iscritto.
3. La responsabilità di MOBIAN è espressamente esclusa in caso di danni dovuti ad informazioni incomplete o errate fornite dal Rivenditore, dal Cliente o dal Fornitore.
4. Né MOBIAN né il Fornitore sono responsabili per lo smarrimento, il furto e/o il danneggiamento del veicolo che si possa verificare nel parcheggio ove il Cliente stesso effettua il parcheggio e ove conserva la chiave.
5. MOBIAN ha facoltà di correggere gli errori che possano essere contenuti nelle offerte promozionali. In tale circostanza, il Cliente ha il diritto di annullare la prenotazione senza addebito entro 24 ore dalla notifica della rettifica. In caso di errore MOBIAN ha anche il diritto di cancellare la prenotazione dopo che il Cliente abbia già effettuato la stessa. Nel caso di errori contenuti nelle offerte promozionali né MOBIAN né il Cliente hanno l'obbligo di dare esecuzione al contratto o di compensare eventuali perdite o danni che si sono verificati a causa di tale errore o errori.
6. La responsabilità di MOBIAN per eventuali perdite o danni è espressamente esclusa quando tali perdite o tali danni siano causati da azioni o da omissioni imputabili al Fornitore, al Cliente e/o al



Rivenditore. La responsabilità di MOBIAN per eventuali perdite o danni a carico del Cliente è anche espressamente esclusa in caso di fallimento e/o stato di insolvenza del Fornitore.

7. La responsabilità di MOBIAN è limitata in ogni caso alla perdita diretta o al danno diretto e non può superare un importo superiore all'importo della prenotazione, o perlomeno è limitata all'importo corrisposto, e nel caso, deve essere prevista dalla polizza di assicurazione per responsabilità civile relativa al caso, oltre la franchigia applicabile.
8. Le avvertenze contenute sul sito Web di MOBIAN sono applicabili ai contratti tra MOBIAN e il Cliente.
9. Nessuna delle parti sarà responsabile per qualsiasi inadempimento all'attuazione dei propri obblighi ai sensi del presente accordo, qualora tale inadempienza sia direttamente determinata da forza maggiore.
10. La forza maggiore è definita in queste clausole come causa che non potrebbe essere prevista e/o che sfugge al controllo delle parti e che impedisce alle parti di adempiere ai loro obblighi contrattuali.
11. Per causa di forza maggiore nel presente accordo si intende anche il caso in cui la piattaforma MOBIAN è completamente o parzialmente fuori uso, a seguito della quale la piattaforma MOBIAN diventa inaccessibile o comunque impedisce a MOBIAN di essere in grado di fornire i propri servizi in modo ottimale.

#### Art. 10: Diritti di proprietà intellettuale

1. MOBIAN si riserva tutti i diritti su tutte le sue soluzioni tecnologiche come MOBIAN Platform, API e White label. Questi diritti appartengono a MOBIAN. È proibito utilizzare qualsiasi materiale di MOBIAN senza il consenso scritto di MOBIAN.

#### Art. 11: Privacy

1. Il Cliente deve fornire informazioni personali a MOBIAN per effettuare la prenotazione. MOBIAN è il titolare del trattamento dei dati e tratterà i dati personali del Cliente e delle persone per le quali il Cliente effettua una prenotazione, per conto e in conformità alle istruzioni del Rivenditore e/o del Cliente. Il Cliente/Rivenditore richiede a MOBIAN di elaborare i dati personali per i seguenti scopi:
  - i. per la realizzazione e per l'esecuzione dell'accordo tra Clienti e Fornitori e
  - ii. per l'ottimizzazione dei servizi forniti da MOBIAN.MOBIAN tratta i dati personali in conformità alle disposizioni delle leggi sulla protezione dei dati. Il Rivenditore e/o il Cliente garantiscono che le sue istruzioni per il trattamento dei dati personali siano conformi alle leggi sulla protezione dei dati. Il Rivenditore/Cliente è l'unico responsabile dell'accuratezza, della qualità e della legalità dei dati personali, nonché dei mezzi con cui il Rivenditore e/o il Cliente abbiano acquisito i dati personali.
2. MOBIAN non venderà o renderà questi dati disponibili a terzi diversi dai Fornitori che offrono il servizio di mobilità al Cliente.
3. Il Cliente autorizza MOBIAN a condividere i dati personali con le aziende coinvolte nell'esecuzione della soluzione di mobilità del Cliente. Queste aziende sono accuratamente selezionate da MOBIAN e hanno l'obbligo di seguire le sue istruzioni in modo inequivocabile.
4. Con la prenotazione presso MOBIAN il Cliente accetta la politica sulla privacy di MOBIAN, così come indicato sul suo sito web.



#### Art. 12: Disposizioni finali

1. Nel caso in cui una qualsiasi delle condizioni contenute nelle presenti Clausole e Condizioni non fosse valida, o illegale o non vincolante, ciò non avrà alcun effetto sulle altre condizioni. MOBIAN provvederà al più presto possibile, non appena sia verificata la ragione di invalidità, di illegalità o mancanza di vincolo, a sostituire l'articolo con uno valido.
2. MOBIAN ha il diritto di modificare queste Clausole e Condizioni. Nella procedura di prenotazione sarà disponibile la versione più recente delle Clausole e Condizioni.
3. Per eventuali controversie che dovessero insorgere nella realizzazione, esecuzione o adempimento del contratto, o eventuali accordi aggiuntivi tra le parti, sarà competente il tribunale del luogo ove MOBIAN è domiciliata.
4. Il contratto è regolato e interpretato in conformità alla legge dei Paesi Bassi.