



# TÉRMINOS Y CONDICIONES

Las condiciones generales de Sky Park Airport Services B.V (también activa con el nombre MOBIAN)

## Art. 1: Definiciones:

Las siguientes definiciones, entre otras, se utilizan en el presente documento:

- a. MOBIAN: la empresa Sky Park Airport Services B.V (registrada en la Cámara de Comercio con el no: 57475733, con número de IVA NL852596935B01, ubicado en Heemstede, Leidsevaartweg 99) que ha considerado estas condiciones vigentes a los servicios prestados bajo este contrato;
- b. Plataforma MOBIAN: la tecnología que MOBIAN utiliza para ofrecer soluciones de movilidad a sus Distribuidores y Clientes, el apoyo al cliente para estos servicios e el procesamiento financiero de estos servicios.
- c. Distribuidor: la parte que ofrece servicios a través de MOBIAN de lo Proveedor a sus clientes.
- d. Cliente: todas las personas físicas o las entidades legales que utilicen la plataforma MOBIAN (directamente o con la ayuda de un revendedor) o los servicios (aparcamiento, pernoctaciones, transporte) de la plataforma MOBIAN.
- e. Proveedor: Empresas que ofrecen soluciones de movilidad como: proveedores de aparcamiento, empresas de taxis, proveedores de billete de ferrocarril, alquiler de bicicletas, alquiler de coches, empresas de transportes publicos y de transfers..
- f. Infraestructura Las soluciones ofrecidas por MOBIAN como Servicio al Cliente, Tecnología y Administración.
- g. Tarifa: La cantidad en euros (€) que un cliente debe pagar.
- h. Booking/Reserva: Una reserva completa.
- i. Booking voucher: La notificación, enviada por e-mail por MOBIAN, al cliente y que incluye los detalles de la reserva para el cliente y información relevante de la reserva.
- j. Días Hábiles: Los "días hábiles" mencionados en estas condiciones se refieren a: Lunes hasta Viernes a excepción de días festivos oficiales.

## Art. 2: Aplicabilidad de los Términos y Condiciones

1. Los presentes Términos y Condiciones son vigentes a la realización, los contenidos y al cumplimiento del (os) acuerdo(s) - Booking(s)/Reserva(s) - entre el Cliente y MOBIAN, a menos que las partes consintan de forma expresa, por escrito, rechazar estas condiciones totalmente o parcialmente.
2. Las condiciones generales del Cliente solo son aplicables en el Acuerdo cuando la dos partes lo expresan por escrito, posiblemente ignorando las presentes condiciones.
3. Además de los Términos y condiciones, se aplican el Descargo de responsabilidad y la Declaración de privacidad (presente en el sitio web).
4. El Cliente comprende que MOBIAN depende de los Proveedores para el cumplimiento del acuerdo. Es posible que, además de los Términos y Condiciones de MOBIAN, también se apliquen los Términos y Condiciones del Proveedor. El Cliente puede solicitar al Proveedor (la información de contacto será proporcionada por MOBIAN) acerca de estos Términos y Condiciones. MOBIAN no es responsable por el contenido de estos Términos y Condiciones ni por la ejecución de los mismos. Cuando los Términos y Condiciones de MOBIAN entran en conflicto con los del Proveedor, prevalecen los de MOBIAN.
5. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías no es aplicable en este acuerdo.



### Art. 3: Acuerdo de Realización

1. El acuerdo (una Reserva) entre el Cliente y MOBIAN se realiza al aceptar la oferta MOBIAN (directa o indirectamente a través de un Revendedor).
2. No hay período de reconsideración legal como se menciona en el art. 6: 230o BW. Cuando el cliente acepta la oferta, la reserva es definitiva. Sin embargo, es posible cancelar una reserva. Las posibilidades dependen del nivel de servicio elegido.
3. Si el Cliente desea cancelar una Reserva, esto puede hacerse a través de MOBIAN hasta el período de cancelación predeterminado. Esto es 48 horas antes del inicio de la reserva, a menos que se indique lo contrario con el producto que el Cliente desea reservar. Se cargará el 15% de la asignación para gastos de administración. Esto no se puede cancelar dentro de las 48 horas antes de la hora de inicio reservada de la Reserva. Durante la reserva, el Cliente puede optar por reservar un paquete de servicio por el 10% de la tarifa. En este caso, el Cliente puede cancelar una Reserva hasta la hora de inicio reservada. Una vez transcurrido el tiempo de inicio, la reserva ya no se puede cancelar..
4. Todas las solicitudes de cancelación deben hacerse por escrito a nuestro servicio de atención al cliente para tener derecho a un reembolso.  
Tenga en cuenta que las solicitudes de cancelación sólo se pueden procesar durante el horario de oficina.

### Art. 4: Servicios MOBIAN

1. MOBIAN ofrece una solución de movilidad basada en el pedido del Cliente. MOBIAN selecciona al Proveedor más adecuado y ofrece una solución de movilidad para el Cliente. MOBIAN no garantiza que ofrezca el precio más bajo posible, sin embargo, esa es una de las consideraciones en la oferta, pero garantiza que es una buena solución para el pedido del Cliente.
2. Es posible hacer varias reservas en una sola vez a través de MOBIAN. MOBIAN enfatiza que, independientemente de la diversidad y la cantidad de reservas, cada reserva es separada y no da lugar a un acuerdo de paquete (de viaje).
3. Para el cumplimiento del acuerdo, MOBIAN depende de los servicios de los proveedores. El Cliente comprende y reconoce que MOBIAN no ofrece la solución de movilidad por sí solo, sino que depende de Proveedores independientes para su ejecución. Es por eso que MOBIAN no es responsable por los servicios de los proveedores independientes ni puede garantizar una correcta ejecución de los servicios reservados. Está claro que MOBIAN hará todo lo posible para brindar al Cliente con la mejor experiencia posible.
4. Las instrucciones de uso son determinadas por los Proveedores. MOBIAN no tiene influencia en esto y no es responsable por esto.
  - a. La retención de llaves difiere según el proveedor. El cliente puede percibir esto mientras hace una reserva. Cada Proveedor se reserva el derecho de tomar la llave de todos modos si es necesario.
  - b. Los espacios de estacionamiento son configurados para coches de pasajeros estándar. Si se necesita un espacio de estacionamiento extra grande para un Multivan / Sprinter etc., los proveedores cobrarán una sobretasa.
  - c. El Proveedor se reserva el derecho de cobrar costos adicionales si el Cliente viaja con más de 4 personas.
  - d. Las bicicletas de alquiler no tienen engranajes, son siempre bicicletas maduras, no tienen luz y solo un freno de montaña.
  - e. Al reservar un taxi, MOBIAN tiene en cuenta una cantidad de personas que pueden ingresar al taxi elegido por el Cliente como máximo.



#### Art. 5: Obligaciones del Cliente/Usuario

1. El cliente obligatoriamente debe tener 18 años o más y capacidad legal necesaria para realizar una reserva. Cuando el cliente es menor de 18 años o carece de la capacidad legal necesaria, MOBIAN puede considerar la Reserva como no establecida.
2. Cuando el Cliente realiza una reserva para varias personas, el Cliente declara estar explícitamente autorizado para realizar la Reserva y aceptar los Términos y Condiciones en nombre de sí mismo y de las otras personas para quienes realiza la Reserva.
3. Es responsabilidad del Cliente que toda la información proporcionada a MOBIAN sea correcta y completa, y que toda la información necesaria para la Reserva y la ejecución de la misma sea proporcionada a MOBIAN.
4. Cuando el cliente hace la reserva para otras personas, también es su responsabilidad proporcionar la información recibida de MOBIAN a todas esas personas. MOBIAN considera la información proporcionada al Cliente como información para este transmitir a todas estas personas.
5. Cuando la información mencionada en 5.3 cambia, el Cliente debe informar a MOBIAN sobre esto. MOBIAN puede cobrar al Cliente por estos cambios.
6. El Cliente declara ser capaz de conducir el vehículo elegido por el Proveedor.
7. El Cliente declara que conoce las reglas legales de tráfico y las sigue. MOBIAN no es responsable de ningún daño directo o indirecto como resultado de la violación de estas normas de tráfico.
8. MOBIAN no es responsable por daños a la ropa o lesiones resultantes o sufridas durante el uso del vehículo.
9. Para el uso de la movilidad del proveedor, el Cliente está obligado a identificarse si MOBIAN o el Proveedor lo solicitan.

#### Art. 6: Obligaciones de MOBIAN

1. MOBIAN está obligada a ejecutar el acuerdo con el Cliente de la mejor manera posible. En la selección de terceros (Proveedores) necesarios para la ejecución del acuerdo, MOBIAN trata del asunto con el mejor cuidado. Sin embargo, la reserva es una "obligación con mejor esfuerzo" para MOBIAN, porque MOBIAN, dependiendo de terceros, no puede garantizar un resultado cierto.
2. El proceso de reserva es (parcialmente) automático. Por lo tanto, MOBIAN no puede garantizar que el precio ofrecido y la disponibilidad estean correctos. Por lo tanto, MOBIAN tiene el derecho de solicitar al Cliente un pago adicional (caso el servicio sea más caro) o cancelar la Reserva y reembolsar el pago al Cliente. El Cliente tiene derecho a cancelar la Reserva dentro de las 24 horas posteriores a la notificación por parte de MOBIAN de los costos adicionales.

#### Art. 7: Pago

1. Reservas directa o indirecta a través de MOBIAN: El Cliente debe pagar directamente a través de los posibles métodos de pago (tarjeta de crédito, iDEAL, etc.).
2. Reserva a través de revendedor: El Cliente debe pagar al Revendedor según sus términos.
3. Cuando el pago no se complete directamente o hasta 24 horas antes de la hora de inicio de la reserva, MOBIAN podrá cancelar la reserva. El Cliente, independientemente de si la reserva es cancelada por MOBIAN o no, está aún obligado a pagar el monto de los servicios reservados, así como el interés legal y los costos jurídicos adicionales.



4. MOBIAN solicitará cualquier depósito solicitado por el Proveedor elegido a más tardar 96 horas antes del inicio de la Reserva. El depósito debe pagarse 24 horas antes del inicio de la reserva. Si el pago no se realiza puntualmente y de manera demostrable, MOBIAN se reserva el derecho de cancelar o no entregar la Reserva. Las disposiciones de cancelación establecidas en el Artículo 3.3 se aplican a esto.
5. Si el vehículo alquilado se devuelve sin daños, el depósito pagado se reembolsará dentro de los 7 días posteriores al final de la Reserva.
6. En caso de daños, el depósito será devuelto en la medida en que exceda la cantidad por la cual el Cliente es responsable. Esta devolución tendrá lugar tan pronto como quede claro que se ha producido dicho exceso. Si solo hay daños en la bicicleta, la devolución tendrá lugar en cualquier caso dentro de los 2 meses; si (también) hay daños a terceros, dentro de los 6 meses.
7. Si el daño es causado por terceros y el Proveedor ha recuperado completamente el daño de estos terceros, el depósito será devuelto dentro de los 14 días posteriores a la recuperación del daño. El Proveedor hará todo lo posible para recuperar los daños causados por terceros lo antes posible. El Proveedor mantiene al Cliente informado de los desarrollos. El cliente sigue siendo responsable en todo momento.

#### Art. 8: Asistencia al Cliente y Reclamaciones

1. MOBIAN proporcionará las siguientes soluciones de Apoyo al Cliente:
  - a. Puede ponerse en contacto con MOBIAN por teléfono +31 (0) 88 57 00 141, correo electrónico [contact@mobian.global](mailto:contact@mobian.global), WhatsApp +31 (0) 6 198 648 67 y chatear a través del sitio web.
2. Si el Cliente tiene una queja sobre MOBIAN o los servicios de los Proveedores, el Cliente puede enviar esta reclamación a MOBIAN por escrito dentro de las 2 semanas posteriores a la devolución. MOBIAN enviará una confirmación de recepción tan pronto como sea posible y responderá a la reclamación dentro de un período de tiempo razonable (pero no más de 5 días hábiles). En caso de reclamación sobre los servicios de un Proveedor, MOBIAN enviará la reclamación al Proveedor. MOBIAN tiene el discernimiento de mediar entre el Cliente y el Proveedor para encontrar una solución, pero no está obligada a hacerlo.
3. El Cliente está obligado a mencionar cualquier queja sobre el servicio del Proveedor, incluidos los supuestos daños o robos, junto con el Proveedor, en el momento de devolver el vehículo. En caso de daños, el cliente también tiene de sacar fotografías en los lugares.
4. En ausencia de 8.2 y 8.3, la queja no puede ser procesada.

#### Art. 9: Responsabilidad y Fuerza Mayor

1. MOBIAN recurre a terceros para la ejecución del acuerdo con el Cliente. MOBIAN es responsable por los daños (directos o indirectos) causados por estos terceros.
2. Los terceros no pueden vincular a MOBIAN a menos que MOBIAN lo confirme por escrito.
3. La responsabilidad de MOBIAN se excluye expresamente en caso de daños causados por información incompleta o incorrecta proporcionada por el Revendedor, Cliente o Proveedor.
4. MOBIAN no se hace responsable de la pérdida, el robo y / o daños al vehículo durante el uso de la movilidad.
5. En caso de que las ofertas promocionales contengan uno o más errores, MOBIAN tiene derecho a corregirlos. En estos casos, el Cliente tiene derecho a cancelar la reserva sin cargo dentro de las 24 horas posteriores a la notificación de la corrección. MOBIAN también tiene derecho a cancelar todas las reservas hechas por causa de un error. En caso de error(es) en los acuerdos



promocionales, ni MOBIAN ni el Cliente están obligados a cumplir el Acuerdo o a compensar cualquier pérdida o daño que haya ocurrido debido al (os) mismo(s).

6. La responsabilidad de MOBIAN por cualquier pérdida o daño se excluye expresamente cuando esas pérdidas o daños son causados por cualquier acto u omisión atribuible al Proveedor, el Cliente y/o el Revendedor. La responsabilidad de MOBIAN por cualquier pérdida o daño para el Cliente también se excluye expresamente en el caso de bancarrota y/o moratoria del pago por parte del Proveedor.
7. La responsabilidad de MOBIAN se limita en cada caso a pérdida directa o daño directo y no debe exceder una cantidad que sea mayor que la cuantía de la reserva, o al menos está limitada a la cuantía pagada, si existente, bajo la póliza de seguro de responsabilidad aplicable en el asunto en cuestión, más el deducible aplicable.
8. El descargo de responsabilidad en el sitio web de MOBIAN es aplicable en el (los) acuerdo (s) entre MOBIAN y el Cliente.
9. Ninguna de las partes será responsable por cualquier quiebra en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de este acuerdo, cuando dicho incumplimiento sea causado directamente por fuerza mayor.
10. La fuerza mayor se define en estas condiciones como causas que no podrían anticiparse y/o están fuera del control de las partes y que impiden que las partes cumplan con sus obligaciones contractuales.
11. Fuerza mayor en este acuerdo también se entiende en el caso de que la plataforma MOBIAN esté total o parcialmente fuera de uso, como resultado de lo cual la plataforma MOBIAN se vuelve inaccesible o, en cualquier caso, impide que MOBIAN pueda entregar su Servicios de forma óptima.

#### Art. 10: Derechos de Propiedad Intelectual

1. MOBIAN se reserva todos los derechos de todas sus soluciones tecnológicas, como la API y la White Label. Estos derechos pertenecen a MOBIAN. Es prohibido utilizar cualquier material de MOBIAN sin el consentimiento por escrito de MOBIAN.

#### Art. 11: Privacidad

1. El Cliente tiene que proporcionar información personal a MOBIAN para realizar la Reserva. MOBIAN es el Controlador de Datos y solo procesará los datos personales del Cliente y de las personas para quienes el Cliente realiza una reserva, en nombre y de acuerdo con las instrucciones del Revendedor y/o el Cliente. El Cliente/Revendedor da instrucciones a MOBIAN para procesar datos personales para los siguientes fines:
  - i. para la realización y ejecución del acuerdo entre Clientes y Proveedores y
  - ii. para la optimización de los servicios prestados por MOBIAN.MOBIAN procesará los datos personales de acuerdo con los requisitos de las leyes de protección de datos, y el revendedor y/o el cliente se asegurarán de que sus instrucciones para el procesamiento de datos personales cumplen con las leyes de protección de datos. El Revendedor/Cliente será el único responsable de la exactitud, calidad y legalidad de los datos personales y los medios por los cuales el Revendedor y/o el Cliente adquirieron los datos personales.
2. MOBIAN no venderá ni pondrá estos datos a disposición de terceros que no sean los proveedores que entregan la solución de movilidad al cliente.
3. El Cliente autoriza MOBIAN a compartir datos personales con empresas que participan en la ejecución de la solución de movilidad del Cliente. Estas compañías son cuidadosamente seleccionadas por MOBIAN y están obligadas a seguir sus instrucciones de manera inequívoca.



4. Al reservar en MOBIAN, el Cliente acepta su política de privacidad, como disponible en su sitio web.

#### Art. 12: Disposiciones Finales

1. Si alguna condición de estos Términos y condiciones es inválida, ilegal o no vinculante, no tiene efecto en las otras condiciones. MOBIAN enviará un nuevo artículo que sea válido tan pronto como sea posible después de la ocurrencia la invalidez, ilegalidad o no vinculación.
2. MOBIAN tiene derecho a cambiar estos Términos y Condiciones. En el proceso de reserva, se podrá acceder a la última versión.
3. Cualquier disputa que pueda surgir en la realización, ejecución o finalización del Acuerdo, o cualquier Acuerdo adicional entre las partes, se presentará al tribunal competente donde se encuentra MOBIAN.
4. El Acuerdo se registrará e interpretará de conformidad con la legislación de los Países Bajos.