YESCAPA · GOBOONY

Condizioni Generali di Utilizzo e di Servizio

Data di entrata in vigore:
14 ottobre 2026

Sito web:
it.yescapa.ch



Preambolo

Le presenti Condizioni Generali disciplinano l'accesso e l'utilizzo dei servizi online gestiti con i marchi **Yescapa** e **Goboony** (ciascuno un "**Marchio**" e, congiuntamente, i "**Marchi**"). Esse entrano in vigore il 14 ottobre 2026. Esse si applicano a qualsiasi utilizzo del Servizio e a qualsiasi Prenotazione creata a partire da tale data. **A titolo di eccezione**, qualsiasi Prenotazione creata prima del 14 ottobre 2026 sul sito web belga di Goboony continua a essere disciplinata dalla precedente versione delle condizioni generali applicabili, disponibile al seguente indirizzo: https://www.goboony.be/info/algemene-voorwaarden.

I siti web e le applicazioni mobili gestiti con il marchio Yescapa (inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, yescapa.fr, yescapa.be, fr.yescapa.ch e i relativi domini e applicazioni) e quelli gestiti con il marchio Goboony (inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, goboony.co.uk, goboony.nl e i relativi domini e applicazioni) sono denominati congiuntamente, nelle presenti Condizioni Generali, la "**Piattaforma**". Qualsiasi riferimento alla "Piattaforma" deve intendersi come un riferimento, indistintamente, all'uno o all'altro Marchio e all'entità del Gruppo che gestisce il sito web o l'applicazione in questione, come indicato nelle note legali ivi pubblicate.

La Piattaforma è edita sotto forma di servizio di intermediazione online destinato ai proprietari di veicoli ricreazionali (i "**Proprietari**") e alle persone che desiderano noleggiare tali veicoli (i "**Viaggiatori**"). Essa ha lo scopo di mettere in contatto i Viaggiatori con i Proprietari — indipendentemente dal fatto che questi ultimi agiscano a titolo privato o nell'ambito di un'attività professionale di noleggio — al fine di consentire la conclusione di contratti di noleggio direttamente tra di loro. I Proprietari e i Viaggiatori sono denominati congiuntamente gli "**Utenti**" della Piattaforma.

La Piattaforma consente pertanto: (a) ai Proprietari di offrire a noleggio i propri veicoli a titolo oneroso, fermo restando che gli Utenti restano liberi di stabilire tra loro le condizioni del contratto che disciplina la messa a disposizione di un veicolo, nei limiti fissati dalle presenti Condizioni Generali e dal diritto imperativo applicabile; e (b) agli Utenti di comunicare e di scambiarsi informazioni e consigli tramite gli spazi a tal fine messi a loro disposizione sulla Piattaforma.

Per maggiore chiarezza, l'adozione di un unico insieme di Condizioni Generali comune a entrambi i Marchi non pregiudica l'esistenza giuridica distinta delle entità che compongono il Gruppo, né l'identità dell'entità contraente applicabile a ciascun Utente, che è determinata dal sito web o dall'applicazione tramite cui l'Utente accede al Servizio ed è indicata nelle note legali ivi pubblicate.

Di conseguenza,

- quando il Servizio è consultato o utilizzato tramite un sito web o un'applicazione del marchio Yescapa, l'Utente contratta con:

  > **SAS Yescapa**
  > 75-79 Cours du Médoc
  > 33300 Bordeaux
  > FRANCE
  > Telefono: +33 (0) 5 33 52 21 65
  > N. SIRET: 751 826 280 00032 R.C.S. BORDEAUX

  > Rappresentante legale: Sergio BRANCO

> Servizio di web hosting:
> Amazon Web Services LLC,
> P .O. Box 81226,
> Seattle, WA 98108-1226 ;
> Sito web: http://aws.amazon.com ;
> Telefono: (206) 266-4064 ;
> Fax: (206) 266-701

- quando il Servizio è consultato o utilizzato tramite un sito web o un'applicazione del marchio Goboony, l'Utente contratta con:

> **Goboony B.V.**
> Indirizzo degli uffici: Brigittenstraat 22 3512 KM Utrecht
> Sede legale: Amsterdam, Paesi Bassi
> Partita IVA: NL854986285B01
> KvK: 62857452

> Rappresentanti legali (amministratori): Mijnlieff@fontes B.V. e Uwe van Rensburg

Le presenti Condizioni Generali hanno per oggetto: (i) definire le condizioni di accesso e di utilizzo della Piattaforma e dei servizi offerti tramite la Piattaforma; (ii) disciplinare i rapporti tra la Piattaforma e i suoi Utenti; e (iii) organizzare, esclusivamente nell'ambito della Piattaforma, i rapporti che si instaurano tra gli Utenti. Esse si applicano in modo uniforme a qualsiasi utilizzo del Servizio tramite l'uno o l'altro Marchio e costituiscono, unitamente alle eventuali condizioni particolari espressamente richiamate nel presente documento, l'intero quadro contrattuale che vincola la Piattaforma e ciascun Utente.

L'utilizzo della Piattaforma e del Servizio è subordinato all'**accettazione incondizionata e senza riserve** delle presenti Condizioni Generali da parte di ciascun Utente. Prima del completamento della registrazione sulla Piattaforma, gli Utenti sono tenuti a confermare tale accettazione mediante il meccanismo a tal fine previsto. Gli Utenti sono invitati a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali per prendere piena conoscenza dei propri diritti e obblighi, di quelli degli altri Utenti e di quelli della Piattaforma.

SEZIONE 1: DISPOSIZIONI PRELIMINARI

Articolo 1. Definizioni

1.1. Ai fini delle presenti Condizioni Generali, i termini di seguito indicati, quando utilizzati con l'iniziale maiuscola, hanno il significato loro attribuito nel presente Articolo, indipendentemente dal fatto che siano utilizzati al singolare o al plurale.

"Account": il profilo individuale creato e gestito da un Utente al momento della registrazione sulla Piattaforma, che consente l'accesso al Servizio mediante credenziali di accesso personali.

"Prenotazione": l'atto con cui un Viaggiatore prenota un Veicolo per un Periodo di Noleggio predeterminato, secondo la procedura descritta nelle presenti Condizioni Generali.

"Richiesta di Prenotazione": la richiesta che un Viaggiatore rivolge a un Proprietario tramite la Piattaforma al fine di prenotare un Veicolo per date determinate.

"Marchio/Marchi": il marchio Yescapa e/o il marchio Goboony, come indicato nel Preambolo, con cui è gestita la Piattaforma.

"Prenotazione Confermata": una Prenotazione divenuta vincolante tra il Viaggiatore e il Proprietario, ossia al completamento da parte del Viaggiatore del primo pagamento del Prezzo tramite la Piattaforma a seguito dell'accettazione della Richiesta di Prenotazione da parte del Proprietario oppure, nel caso di una funzionalità di prenotazione immediata, alla conferma della Prenotazione da parte del Viaggiatore alle condizioni descritte nelle presenti Condizioni Generali.

"Contenuti": tutte le informazioni e tutto il materiale messi a disposizione sulla Piattaforma dalla Piattaforma stessa, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'impaginazione, il look and feel, la struttura e l'organizzazione della Piattaforma, i suoi loghi, marchi, banche dati, software, testi e contenuti redazionali, ad esclusione dei Contenuti degli Utenti.

"Franchigia" (detta anche "quota a carico" o "franchigia assicurativa"): l'importo massimo che resta a carico del Viaggiatore per ciascun sinistro o evento in caso di danno, perdita o altro evento coperto, come stabilito dalle condizioni assicurative applicabili oppure, qualora non si applichi alcuna assicurazione della Piattaforma, dalle condizioni stabilite dal Proprietario nell'Annuncio. A un unico Periodo di Noleggio possono applicarsi più Franchigie qualora si verifichino più eventi distinti. Ove proposta, un'opzione di riscatto parziale della Franchigia può ridurre l'importo della Franchigia.

"Gruppo": il gruppo di società che gestisce i Marchi, come descritto nel Preambolo.

"Modulo di Consegna": il documento di ispezione e di consegna (detto anche verbale di check-in/check-out o *état des lieux*) che deve essere compilato e sottoscritto sia dal Proprietario sia dal Viaggiatore all'inizio del Periodo di Noleggio, al momento della consegna del Veicolo, e nuovamente al termine del Periodo di Noleggio, al momento della restituzione del Veicolo.

"Diritti di PI": tutti i diritti di proprietà intellettuale e i diritti connessi, inclusi il diritto d'autore, i diritti sui marchi, i diritti di brevetto, i diritti su disegni e modelli, i diritti sulla denominazione commerciale, i diritti sulle banche dati, i diritti connessi e i diritti sul know-how, in qualsiasi giurisdizione, registrati o meno.

"Annuncio": l'annuncio pubblicato da un Proprietario sulla Piattaforma con cui un Veicolo è offerto a noleggio e che comprende in particolare la descrizione del Veicolo, le relative fotografie, il regime tariffario, le condizioni di noleggio e il calendario delle disponibilità.

"Proprietario": qualsiasi Utente che offre a noleggio uno o più Veicoli sulla Piattaforma, indipendentemente dal fatto che tale attività sia esercitata in modo occasionale e a titolo privato ("**Proprietario Privato**") o nell'ambito di un'attività professionale di noleggio che costituisce una fonte principale di reddito ("**Proprietario Professionale**").

"**Piattaforma**": i siti web e le applicazioni mobili gestiti con i Marchi, come indicato nel Preambolo, unitamente alle relative pagine e funzionalità sottostanti, tramite i quali il Servizio è messo a disposizione. Nei confronti di ciascun Utente, la "Piattaforma" designa il Marchio, Yescapa o Goboony, tramite il quale tale Utente ha creato il proprio Account.

"Prezzo": l'importo totale dovuto dal Viaggiatore per una Prenotazione, composto dal Prezzo del Noleggio, dalla Commissione di Servizio, dal costo dell'eventuale assicurazione e assistenza fornite tramite la Piattaforma e dal costo delle eventuali opzioni scelte dal Viaggiatore.

"Contratto di Noleggio": il contratto concluso direttamente tra un Proprietario e un Viaggiatore per il noleggio di un Veicolo relativo a una Prenotazione Confermata, indipendentemente dal fatto che sia redatto sulla base del Modello Standard messo a disposizione dalla Piattaforma o sulla base di qualsiasi altro documento contrattuale utilizzato conformemente alle presenti Condizioni Generali.

"Prezzo del Noleggio": il corrispettivo dovuto al Proprietario a fronte della messa a disposizione e del noleggio del Veicolo, come stabilito dal Proprietario, esclusi la Commissione di Servizio e il costo di assicurazione, assistenza e opzioni.

"Periodo di Noleggio": il periodo che decorre dalla consegna delle chiavi del Veicolo al Viaggiatore fino alla restituzione delle chiavi al Proprietario da parte del Viaggiatore, come indicato nella Prenotazione Confermata o come successivamente modificato conformemente alle presenti Condizioni Generali.

"Deposito Cauzionale": l'importo da versare, bloccare o preautorizzare in aggiunta al Prezzo prima dell'inizio del Periodo di Noleggio, destinato a garantire il pagamento di tutte le somme dovute dal Viaggiatore in relazione al Contratto di Noleggio, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i danni al Veicolo, la Franchigia, la perdita di dotazioni, i chilometri supplementari e tutte le altre somme dovute al Proprietario ai sensi del Contratto di Noleggio.

"Servizio": il servizio di intermediazione fornito dalla Piattaforma agli Utenti, consistente nell'utilizzo della Piattaforma per l'offerta, la prenotazione e il noleggio di Veicoli tra Utenti, unitamente alle funzionalità accessorie descritte nelle presenti Condizioni Generali.

"Commissione di Servizio": la commissione addebitata dalla Piattaforma quale corrispettivo del Servizio, indipendentemente dal fatto che sia espressa come percentuale del Prezzo del Noleggio, come importo fisso giornaliero o per Prenotazione, o come combinazione di tali modalità, e che è a carico del Viaggiatore e/o viene trattenuta sugli importi versati al Proprietario, come indicato sulla Piattaforma.

"**Modello Standard**": il modello standard di Contratto di Noleggio messo a disposizione dei Proprietari Privati e dei Viaggiatori da parte della Piattaforma, come di volta in volta modificato, la cui versione aggiornata è disponibile nella dashboard dell'Utente.

"Condizioni Generali": le presenti condizioni di utilizzo della Piattaforma e del Servizio, inclusi gli eventuali allegati e le condizioni particolari espressamente richiamati nel presente documento, come di volta in volta modificate.

"Viaggiatore": qualsiasi Utente che, in qualità di conducente principale, prenota o tenta di prenotare un Veicolo al fine di noleggiarlo ai sensi di un Contratto di Noleggio. I termini "locatario", "conduttore", "vacanziere" e "parte locataria" utilizzati in qualsiasi comunicazione devono intendersi come riferimenti al Viaggiatore.

"Utente": qualsiasi persona che ha creato un Account sulla Piattaforma al fine di utilizzare il Servizio, ivi compresi sia i Proprietari sia i Viaggiatori.

"Contenuti degli Utenti": tutte le informazioni, i dati, i testi, le fotografie, le recensioni, le valutazioni, i commenti e qualsiasi altro materiale pubblicati o messi a disposizione da un Utente sulla Piattaforma.

"Veicolo": qualsiasi veicolo ricreazionale a motore offerto sulla Piattaforma, inclusi autocaravan (motorhome), camper van, furgoni allestiti, veicoli ricreazionali e veicoli analoghi, munito di un'assicurazione conforme ai requisiti di legge ad esso applicabili. Un Veicolo la cui massa massima autorizzata (GVWR/PTAC) non superi 3,5 tonnellate è un "**Veicolo Leggero**"; un Veicolo la cui massa massima autorizzata superi 3,5 tonnellate è un "**Veicolo Pesante**", per la cui guida può essere richiesta una specifica categoria di patente di guida.

1.2. I titoli sono inseriti esclusivamente per comodità e non incidono sull'interpretazione delle presenti Condizioni Generali. Qualsiasi riferimento a un Articolo è un riferimento a un articolo delle presenti Condizioni Generali, salvo diversa indicazione. Le espressioni "incluso/inclusi" e "in particolare" devono intendersi come espressioni che introducono esempi, senza carattere limitativo.

Articolo 2. Ambito di applicazione e accettazione

2.1. Ambito di applicazione materiale. Le presenti Condizioni Generali si applicano a qualsiasi accesso e a qualsiasi utilizzo della Piattaforma e del Servizio, da parte di qualsiasi Utente e a qualsiasi titolo, nonché alla conclusione, all'esecuzione, alla modifica e all'annullamento delle Prenotazioni concluse tramite la Piattaforma. Esse disciplinano inoltre, nella misura ivi prevista, i rapporti che si instaurano tra gli Utenti nell'ambito della Piattaforma, e si applicano a qualsiasi Contratto di Noleggio e lo integrano, fatto salvo l'Articolo 2.5 che segue.

2.2. Ambito di applicazione territoriale. Le presenti Condizioni Generali si applicano all'utilizzo del Servizio in relazione ai Veicoli immatricolati nei paesi in cui il Servizio è offerto, come indicato sulla Piattaforma. Condizioni particolari, in particolare in materia di assicurazione, metodi di pagamento o requisiti normativi, possono applicarsi in funzione del paese di immatricolazione del Veicolo e/o del Marchio tramite il quale è effettuata la Prenotazione; tali condizioni particolari sono indicate sulla Piattaforma e/o nelle condizioni assicurative applicabili e costituiscono parte integrante del quadro contrattuale che vincola l'Utente.

2.3. Ambito di applicazione soggettivo e capacità di agire. Il Servizio è aperto ai Proprietari Privati, ai Proprietari Professionali e ai Viaggiatori. Ciascun Utente dichiara e garantisce di disporre della **piena capacità di agire** necessaria per utilizzare il Servizio e per assumere gli obblighi derivanti dalle presenti Condizioni Generali e da qualsiasi Contratto di Noleggio, e di soddisfare tutte le condizioni in materia di età, patente di guida e residenza indicate sulla Piattaforma o richieste dalle condizioni assicurative applicabili.

2.4. Accettazione. L'accesso al Servizio e il suo utilizzo sono subordinati all'**accettazione incondizionata e senza riserve** delle presenti Condizioni Generali da parte di ciascun Utente. Prima del completamento della propria registrazione sulla Piattaforma, ciascun Utente è tenuto a confermare tale accettazione spuntando l'apposita casella o attivando il meccanismo a tal fine previsto. L'accettazione è, se del caso, rinnovata a ogni Richiesta di Prenotazione o accettazione della stessa. Nessuna deroga alle presenti Condizioni Generali può essere opposta alla Piattaforma, salvo che sia stata espressamente accettata per iscritto dalla Piattaforma. L'utilizzo del Servizio da parte di una persona che non abbia validamente accettato le presenti Condizioni Generali non è consentito; tale utilizzo non impedisce tuttavia alla Piattaforma di opporre le presenti Condizioni Generali a tale persona nella misura consentita dalla legge applicabile.

2.5. Gerarchia dei documenti. In caso di contrasto tra i documenti che compongono il quadro contrattuale, si applica il seguente ordine di prevalenza, salvo norme imperative contrarie: (a) le presenti Condizioni Generali; (b) le condizioni particolari pubblicate sulla Piattaforma ed espressamente richiamate nel presente documento, incluse le condizioni assicurative applicabili e le condizioni dei prestatori di servizi di pagamento; (c) il Contratto di Noleggio concluso tra il Proprietario e il Viaggiatore; e (d) l'Annuncio. Quando gli Utenti si avvalgono del modello standard di Contratto di Noleggio messo a disposizione dalla Piattaforma, qualsiasi modifica, adattamento o accordo informale convenuto tra di loro non è opponibile alla Piattaforma, la quale, in caso di controversia sottoposta alla Piattaforma, assumerà una posizione conforme alle disposizioni del modello standard e delle presenti Condizioni Generali. Quando un Proprietario Professionale applica il proprio contratto di noleggio alle condizioni descritte nelle presenti Condizioni Generali, tale contratto disciplina le materie che rientrano nel suo ambito di applicazione; in caso di contrasto tra tale contratto e le presenti Condizioni Generali, **le presenti Condizioni Generali prevalgono** nei rapporti tra la Piattaforma e gli Utenti.

2.6. Lingua. Le presenti Condizioni Generali possono essere messe a disposizione in più lingue per comodità degli Utenti. Ciascun Utente dichiara di comprendere e di accettare la versione ad esso applicabile. In caso di divergenze tra le versioni linguistiche, prevale la versione designata come autentica sulla Piattaforma per il Marchio e il paese interessati, nella misura consentita dalle disposizioni imperative applicabili ai consumatori.

2.7. Integralità del quadro contrattuale. Le presenti Condizioni Generali costituiscono, unitamente ai documenti richiamati all'Articolo 2.5, l'intero quadro contrattuale che vincola la Piattaforma e ciascun Utente in relazione al Servizio, e sostituiscono qualsiasi precedente accordo, dichiarazione o intesa avente il medesimo oggetto, incluse le condizioni generali precedentemente applicabili con l'uno o l'altro Marchio, fatto salvo l'Articolo 3.5 (mantenimento dei Contratti di Noleggio già conclusi).

Articolo 3. Modifica delle Condizioni Generali

3.1. La Piattaforma si riserva il diritto di **modificare o integrare le presenti Condizioni Generali in qualsiasi momento**, fatte salve le disposizioni della Sezione 4, in particolare per tenere conto di sviluppi legislativi, regolamentari o giurisprudenziali, di modifiche del Servizio o delle sue funzionalità, o dell'evoluzione delle esigenze operative, tecniche o commerciali della Piattaforma.

3.2. La versione vigente delle Condizioni Generali è **permanentemente accessibile sulla Piattaforma**, unitamente alla relativa data di entrata in vigore. Si applica unicamente la versione più recente pubblicata sulla Piattaforma, ad esclusione di qualsiasi versione precedente, fatto salvo l'Articolo 3.5 che segue.

3.3. Gli Utenti sono informati di qualsiasi modifica delle presenti Condizioni Generali mediante un avviso pubblicato sulla Piattaforma e/o con qualsiasi altro mezzo idoneo, inclusa una notifica in occasione del successivo utilizzo del Servizio da parte dell'Utente o una comunicazione all'indirizzo elettronico associato all'Account dell'Utente. Qualora una modifica incida in modo sostanziale sui diritti o sugli obblighi degli Utenti, la Piattaforma compirà ragionevoli sforzi per fornire tale informazione **entro un termine ragionevole prima della sua entrata in vigore**, salvo qualora un'applicazione anticipata sia richiesta dalla legge, da una decisione regolamentare o giudiziaria, o per motivi imperativi di sicurezza o di prevenzione delle frodi.

3.4. L'utilizzo continuato del Servizio dopo l'entrata in vigore delle Condizioni Generali modificate vale quale accettazione incondizionata delle modifiche da parte dell'Utente. L'Utente che non accetta le Condizioni Generali modificate deve cessare qualsiasi utilizzo del Servizio e richiedere la cancellazione del proprio Account, fatto salvo l'Articolo 3.5 che segue. Nessun Utente può invocare la mancata effettiva

conoscenza di una modifica debitamente pubblicata conformemente all'Articolo 3.3 per sottrarsi alla sua applicazione.

3.5. Le modifiche delle presenti Condizioni Generali non incidono sui **Contratti di Noleggio la cui Richiesta di Prenotazione è stata creata** prima della data di entrata in vigore di tali modifiche; tali Contratti di Noleggio restano disciplinati, per tutta la loro durata, dalla versione delle Condizioni Generali in vigore alla data in cui la Richiesta di Prenotazione è stata **creata** (e non alla data di conferma o del primo pagamento), salvo qualora l'applicazione della versione modificata sia più favorevole all'Utente o sia richiesta dal diritto imperativo.

SEZIONE 2: CONDIZIONI DI ACCESSO E DI UTILIZZO

Articolo 4. Ruolo della Piattaforma

4.1. La Piattaforma gestisce un servizio di intermediazione online, accessibile tramite i suoi siti web e le sue applicazioni mobili, che ha come unico scopo quello di mettere in contatto le persone proprietarie di autocaravan, camper van e altri veicoli ricreazionali (i "**Proprietari**") con le persone che desiderano noleggiare tali veicoli (i "**Viaggiatori**"), al fine di consentire la conclusione di contratti di noleggio direttamente tra di loro.

4.2. Le attività svolte dalla Piattaforma sono **tassativamente limitate** alle seguenti: (a) la gestione della registrazione dei Proprietari e dei Viaggiatori (congiuntamente, gli "**Utenti**") sulla Piattaforma, inclusa la verifica, a mero titolo di assistenza e **senza alcuna obbligazione di risultato**, della patente di guida del Viaggiatore e del certificato di immatricolazione del veicolo presentato dai Proprietari; (b) la messa in contatto degli Utenti e l'agevolazione dei contatti tra di loro al fine della conclusione di Contratti di Noleggio; (c) la messa a disposizione di strumenti e funzionalità a supporto della conclusione, della documentazione e dell'esecuzione dei Contratti di Noleggio; (d) l'agevolazione e il monitoraggio dei pagamenti tra Utenti, effettuati esclusivamente tramite i prestatori di servizi di pagamento autorizzati designati dalla Piattaforma; (e) se del caso, e fatte salve le condizioni descritte nelle presenti Condizioni Generali, l'organizzazione dell'accesso a coperture assicurative e all'assistenza stradale fornite dai partner assicurativi della Piattaforma; e (f) l'incoraggiamento e la promozione di rapporti di qualità e improntati alla buona fede all'interno della comunità degli Utenti.

4.3. La Piattaforma non fornisce essa stessa alcun servizio di noleggio di veicoli. La Piattaforma non è, e in nessun caso sarà considerata, proprietaria, locatrice, locataria, gestore, custode o assicuratore di alcun veicolo offerto sulla Piattaforma, né mandataria, rappresentante o dipendente di alcun Utente

4.4. Ciascun Contratto di Noleggio è concluso **direttamente ed esclusivamente tra il Proprietario e il Viaggiatore**. La Piattaforma non è parte di alcun Contratto di Noleggio, non ne trae alcun diritto e non ne assume alcun obbligo. Gli Utenti stabiliscono in modo autonomo se concludere un Contratto di Noleggio, con chi e a quali condizioni, nei limiti stabiliti dalle presenti Condizioni Generali e dal diritto imperativo applicabile. Soltanto gli Utenti sono pienamente responsabili dell'adempimento degli obblighi assunti reciprocamente, e nessun Contratto di Noleggio può far sorgere un obbligo opponibile alla Piattaforma. Di conseguenza, la Piattaforma non potrà essere ritenuta responsabile di alcun inadempimento, mancata esecuzione o controversia derivante dalla condotta — negligente o meno — di un Proprietario o di un Viaggiatore in relazione all'utilizzo del Servizio o all'esecuzione di un Contratto di Noleggio, fatta salva qualsiasi responsabilità imperativa di legge che non possa essere esclusa.

4.5. Il Servizio è fornito "**nello stato in cui si trova**" e "secondo disponibilità", offrendo unicamente le funzionalità e le caratteristiche presenti sulla Piattaforma al momento dell'utilizzo. La Piattaforma esclude qualsiasi garanzia, dichiarazione e impegno, espressi o impliciti, di qualsiasi natura, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli relativi alla qualità, alla sicurezza, alla liceità, alla completezza e all'esattezza dell'Annuncio e delle informazioni rese disponibili tramite tale Annuncio. Gli Annunci, le descrizioni, le fotografie, le tariffe, le recensioni e tutti gli altri contenuti pubblicati dagli Utenti sono diffusi **sotto l'esclusiva responsabilità dei rispettivi autori**; la Piattaforma non garantisce l'esattezza, la completezza o l'attualità di tali contenuti, sebbene possa verificare le informazioni comunicate tramite la Piattaforma e si riservi il diritto di accettare, rifiutare, sospendere o rimuovere qualsiasi annuncio o contenuto conformemente alle presenti Condizioni Generali.

4.6. La Piattaforma compirà **ragionevoli sforzi** per garantire un accesso continuo e di elevata qualità al Servizio. Ciò costituisce una **mera obbligazione di mezzi**; la Piattaforma non garantisce che il Servizio sarà in ogni momento disponibile, ininterrotto o privo di malfunzionamenti o errori. La Piattaforma si riserva il diritto di interrompere, sospendere, modificare o limitare, in tutto o in parte, il Servizio in qualsiasi momento e senza preavviso, in particolare per motivi di manutenzione, sicurezza o gestione, senza incorrere per questo in alcuna responsabilità nei confronti degli Utenti. La Piattaforma non sarà responsabile di alcun danno causato dall'indisponibilità temporanea o definitiva o dal malfunzionamento del Servizio, salvo in caso di dolo o colpa grave imputabile alla Piattaforma. Tutti i costi sostenuti da un Utente per accedere al Servizio (hardware, software, connessione internet e simili) restano esclusivamente a carico di tale Utente.

4.7. Ciascun Utente si impegna a utilizzare la Piattaforma e il Servizio **in buona fede** e conformemente alla loro destinazione. Gli Utenti non distoglieranno il Servizio dal suo scopo e, in particolare, non utilizzeranno la Piattaforma, il suo servizio di messaggistica o qualsiasi contatto stabilito tramite la Piattaforma come mezzo per organizzare, concludere o regolare un noleggio **al di fuori della Piattaforma**; nessun pagamento relativo a un noleggio avviato tramite la Piattaforma può essere effettuato al di fuori della Piattaforma. Qualsiasi violazione di tale principio avviata da un Proprietario costituirà uno sviamento illecito di clientela, e la Piattaforma si riserva il diritto di esperire ogni rimedio di cui dispone a norma di legge e di applicare le sanzioni previste dalle presenti Condizioni Generali.

4.8. In caso di conflitto tra Utenti, la Piattaforma può, nei limiti stabiliti dalle presenti Condizioni Generali, cercare di proporre qualsiasi soluzione o alternativa utile ai fini della risoluzione di tale conflitto. Tale intervento avviene **senza alcuna obbligazione di risultato** e non avrà l'effetto di estendere la portata delle responsabilità, degli impegni o della responsabilità della Piattaforma, né di rendere la Piattaforma parte del Contratto di Noleggio sottostante.

Articolo 5. Registrazione e Account

5.1. Necessità di un Account. L'accesso al Servizio richiede la previa creazione di un Account secondo la procedura descritta sulla Piattaforma. Alcune funzionalità della Piattaforma, come la consultazione degli Annunci, possono essere accessibili senza Account; tuttavia, nessuna Richiesta di Prenotazione può essere effettuata o accettata, e nessun Annuncio può essere pubblicato, senza un Account debitamente registrato. Ciascun Utente si impegna a creare e a mantenere un solo Account; la creazione o l'utilizzo di più Account da parte della stessa persona, a qualsiasi titolo, è vietato, salvo previa autorizzazione scritta della Piattaforma. Il trasferimento, la cessione o la vendita di un Account tra persone non è in alcun caso consentito.

5.2. Esattezza delle informazioni. Al momento della registrazione, l'Utente fornirà le informazioni richieste dalla Piattaforma, inclusi i propri dati anagrafici, i propri recapiti e, se del caso, le informazioni richieste dai prestatori di servizi di pagamento e dai partner assicurativi.
L'Utente dichiara e garantisce che tutte le informazioni e tutti i documenti forniti al momento della registrazione e durante l'utilizzo del Servizio sono completi, esatti, veritieri, autentici e aggiornati.
L'Utente è l'unico responsabile dell'aggiornamento senza indugio delle proprie informazioni ogniqualvolta una circostanza le renda incomplete, inesatte o obsolete. L'Utente riconosce che il buon funzionamento del Servizio, la validità della copertura assicurativa e l'esecuzione dei pagamenti dipendono dalla completezza e dall'esattezza di tali informazioni, e che la Piattaforma non sarà in alcun modo responsabile delle conseguenze di informazioni errate, obsolete, incomplete o fraudolente.

5.3. Verifica dell'identità e dei documenti. La Piattaforma può in qualsiasi momento richiedere all'Utente documenti giustificativi, inclusi un documento d'identità valido, una patente di guida valida e idonea alla

categoria del Veicolo interessato, e qualsiasi altro documento necessario per l'utilizzo del Servizio, per beneficiare della copertura assicurativa o per l'adempimento degli obblighi dei prestatori di servizi di pagamento, in particolare in relazione ai requisiti di adeguata verifica della clientela (know-your-customer) e di contrasto al riciclaggio di denaro. I Viaggiatori caricheranno i documenti loro richiesti al più tardi quarantotto (48) ore lavorative prima dell'inizio di un Periodo di Noleggio; i Proprietari si conformeranno ai requisiti documentali descritti nell'Articolo relativo agli Annunci. L'Utente acconsente espressamente alla comunicazione di tali documenti ai partner assicurativi della Piattaforma, ai prestatori di servizi di pagamento e ai fornitori esterni di servizi di verifica dell'identità, conformemente all'informativa sulla privacy applicabile. Le operazioni di verifica sono effettuate dalla Piattaforma a mero titolo di assistenza e senza alcuna obbligazione di risultato; esse non costituiscono alcuna garanzia della Piattaforma in merito all'identità, alla solvibilità, all'affidabilità o alla condotta lecita di alcun Utente. La Piattaforma si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi documento irregolare, illeggibile, scaduto o errato, e di sospendere o rifiutare la registrazione, una Prenotazione o l'ulteriore utilizzo del Servizio in attesa di una verifica soddisfacente.

5.4. Credenziali di accesso. Al momento della registrazione, l'Utente stabilisce un nome utente e una password (o un mezzo di autenticazione equivalente) che consentono l'accesso al proprio Account. L'Utente è l'unico responsabile della custodia strettamente riservata delle proprie credenziali di accesso e si impegna a non divulgarle a terzi, né a consentire a terzi di accedere al proprio Account o di utilizzarlo in qualsiasi modo. Qualsiasi operazione effettuata tramite l'Account dell'Utente si presume effettuata da tale Utente, che ne sarà di conseguenza responsabile. L'Utente informerà senza indugio la Piattaforma non appena venga a conoscenza o sospetti un furto, uno smarrimento, una compromissione o un utilizzo non autorizzato delle proprie credenziali di accesso o del proprio Account, e adotterà immediatamente tutte le misure di protezione necessarie, inclusa la modifica della propria password. La Piattaforma si riserva il diritto, ai fini della gestione, della sicurezza, della manutenzione o dell'amministrazione del Servizio, o della fornitura di assistenza agli Utenti, di accedere all'Account di un Utente e di operare su di esso, nei limiti del diritto applicabile.

5.5. Dati personali. Le informazioni e i documenti raccolti al momento della registrazione e durante l'utilizzo del Servizio sono registrati e trattati conformemente all'informativa sulla privacy e alla cookie policy della Piattaforma, disponibili sulla Piattaforma, e nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati, incluso il Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD/GDPR). L'indirizzo elettronico dell'Utente può essere utilizzato dalla Piattaforma per l'amministrazione, la gestione e l'animazione del Servizio. Le modalità con cui gli Utenti esercitano i propri diritti di accesso, rettifica, cancellazione, opposizione, limitazione e portabilità sono descritte nell'informativa sulla privacy.

5.6. Obblighi di comunicazione fiscale. Conformemente alla Direttiva (UE) 2021/514 del Consiglio ("DAC7") e a tutti gli obblighi di comunicazione equivalenti o successivi applicabili nei paesi in cui il Servizio è offerto, la Piattaforma è tenuta a raccogliere, verificare e comunicare alle autorità fiscali competenti determinati dati identificativi e relativi alle transazioni concernenti gli Utenti che generano redditi tramite la Piattaforma, in particolare i Proprietari. Ciascun Proprietario si impegna a fornire, su richiesta della Piattaforma, le informazioni e i documenti a tal fine necessari e accetta espressamente che i dati relativi ai redditi generati tramite la Piattaforma siano comunicati in modo sicuro alle autorità fiscali competenti. La Piattaforma si riserva il diritto di sospendere i pagamenti, gli Annunci o l'Account di qualsiasi Proprietario che ometta di fornire le informazioni richieste ai sensi del presente Articolo, nella misura consentita o richiesta dal diritto applicabile. Ciascun Utente resta l'unico responsabile dei propri obblighi fiscali, previdenziali e regolamentari derivanti dal proprio utilizzo del Servizio.

5.7. Sospensione e chiusura da parte della Piattaforma. In caso di violazione delle presenti Condizioni Generali, e fatte salve le disposizioni dell'Articolo 26, di condotta considerata abusiva, fraudolenta o contraria alla buona fede, di comunicazione di informazioni o documenti irregolari o falsificati, o qualora ciò sia necessario per la sicurezza della Piattaforma o per la tutela dei suoi Utenti, la Piattaforma si riserva il

diritto, a propria discrezione e nella misura consentita dal diritto applicabile, di sospendere, limitare o porre fine, in tutto o in parte, all'accesso di un Utente al Servizio, di sospendere o rimuovere i suoi Annunci e/o di chiudere il suo Account. L'Utente interessato ne sarà informato tramite un messaggio elettronico inviato all'indirizzo associato al suo Account, nel quale, qualora il diritto applicabile lo richieda, sono indicati i motivi della misura adottata.

5.8. Chiusura su iniziativa dell'Utente. L'Utente può in qualsiasi momento e senza fornire motivazioni cessare l'utilizzo del Servizio e richiedere la cancellazione del proprio Account tramite gli strumenti a tal fine previsti sulla Piattaforma. La chiusura di un Account, sia su iniziativa dell'Utente sia su iniziativa della Piattaforma, non avrà conseguenze sui Contratti di Noleggio già conclusi alla data di chiusura, che restano disciplinati dalle presenti Condizioni Generali, né sui diritti e sugli obblighi sorti prima della chiusura, incluse le procedure in corso in materia di pagamento, deposito cauzionale, danni o controversie, che sussistono fino alla loro completa definizione.

5.9. Regolamento dei conti alla chiusura. Qualora alla data di chiusura di un Account siano dovuti importi all'Utente, la Piattaforma provvederà affinché tali importi siano versati all'Utente conformemente alle condizioni di pagamento descritte nelle presenti Condizioni Generali, fatti salvi il completamento di qualsiasi verifica richiesta dai prestatori di servizi di pagamento e qualsiasi diritto di ritenzione o di compensazione previsto nel presente documento. Viceversa, tutti gli importi dovuti dall'Utente alla Piattaforma diventano immediatamente esigibili e pagabili alla chiusura dell'Account, e la Piattaforma si riserva il diritto di compensare tali importi con qualsiasi importo da versare all'Utente, nella misura consentita dal diritto applicabile.

Articolo 6. Recensioni e Contenuti degli Utenti

6.1. Sistema di recensioni

(a) **Principio.** Al termine di ciascun noleggio, e a condizione che tutte le eventuali controversie o spese successive alla prenotazione siano **state interamente risolte**, il Proprietario e il Viaggiatore possono ciascuno pubblicare una recensione sulla propria esperienza relativa al Veicolo e/o all'altro Utente. Le recensioni sono pubblicate sul Profilo dell'Utente recensito nella categoria "Recensioni".

(b) **Standard di contenuto.** Le recensioni devono essere **strettamente fattuali, esatte e sincere** e devono essere prive di: (i) qualsiasi commento diffamatorio, discriminatorio o offensivo; (ii) qualsiasi elemento idoneo a ledere l'onore o la reputazione di una persona o di un'entità; (iii) qualsiasi elemento visivo inappropriato; e (iv) qualsiasi contenuto contrario all'ordine pubblico, al buon costume o a qualsiasi diritto di terzi. L'Utente che pubblica una recensione è **l'unico responsabile** del relativo contenuto e si impegna a sopportarne da solo tutte le conseguenze.

(c) **Assenza di verifica da parte della Piattaforma.** L'esattezza delle recensioni non è sistematicamente verificata dalla Piattaforma e le recensioni possono essere inesatte o fuorvianti; la Piattaforma non assume alcuna responsabilità in merito al loro contenuto, conformemente all'Articolo 4.

(d) **Moderazione.** La Piattaforma si riserva il **diritto insindacabile di moderare, rifiutare di pubblicare o rimuovere** qualsiasi recensione che violi gli standard descritti al paragrafo (b). Le fotografie allegate a una recensione possono essere rimosse dalla Piattaforma in qualsiasi momento. In caso di controversia tra Utenti, la Piattaforma può **sospendere la pubblicazione di una recensione** al fine di esaminare la versione di ciascuna parte; in funzione degli elementi di cui dispone, la Piattaforma si riserva il diritto di non pubblicare la recensione e di applicare qualsiasi misura di controllo all'Annuncio e/o agli Utenti interessati al fine di salvaguardare la qualità del Servizio.

(e) **Segnalazione.** La Piattaforma mette a disposizione degli Utenti gli strumenti per **segnalare** qualsiasi recensione o contenuto che possa violare gli standard descritti nel presente Articolo. In caso di violazione accertata, la Piattaforma si impegna a rimuovere senza indugio il contenuto offensivo. Qualsiasi condotta contraria al presente Articolo può comportare la revoca dello status dell'Utente e/o la chiusura del suo Account conformemente all'Articolo 5.7, di cui l'Utente è informato tramite messaggio elettronico.

6.2. Contenuti degli Utenti

(a) **Pubblicazione.** Gli Utenti possono pubblicare e rendere disponibili contenuti sulla Piattaforma, in particolare sotto forma di Annunci, fotografie, racconti di viaggio, consigli e recensioni ("**Contenuti degli Utenti**"). Tutti i Contenuti degli Utenti devono essere conformi agli standard descritti all'Articolo 6.1(b) e non possono contenere alcun elemento illecito o non autorizzato, né alcun elemento idoneo a violare qualsiasi diritto di terzi.

(b) **Titolarità.** Ciascun Utente **conserva i propri Diritti di PI** sui Contenuti degli Utenti che rende disponibili sulla Piattaforma.

(c) **Licenza.** Caricando testi, fotografie, recensioni o qualsiasi altro Contenuto degli Utenti sulla Piattaforma, l'Utente concede alla Piattaforma una **licenza gratuita, mondiale, sublicenziabile e non esclusiva** che consente la riproduzione, la rappresentazione, la pubblicazione e lo sfruttamento commerciale e promozionale di tali contenuti, su qualsiasi supporto, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi momento, ai fini del funzionamento e della promozione del Servizio, anche con o tramite partner della Piattaforma. Tale licenza resta in vigore nonostante la chiusura dell'Account dell'Utente, e la Piattaforma può continuare a utilizzare i Contenuti degli Utenti interessati dopo tale chiusura, fatti salvi i diritti dell'Utente ai sensi del diritto applicabile in materia di protezione dei dati, incluso qualsiasi diritto alla cancellazione.

(d) **Diritto alla cancellazione (RGPD/GDPR).** Nel rigoroso rispetto del RGPD (GDPR), la Piattaforma si impegna successivamente ad **anonimizzare o cancellare** tutti i dati personali, le fotografie e i testi connessi al profilo eliminato, alle condizioni e nei limiti descritti nell'Informativa sulla Privacy (in particolare per quanto riguarda i dati la cui conservazione è obbligatoria per legge). Per qualsiasi ulteriore domanda sulla raccolta, sul trattamento e sulla gestione dei dati personali, gli Utenti sono espressamente invitati a consultare l'Informativa sulla Privacy, disponibile ai seguenti indirizzi:
- Per i noleggi con il marchio Yescapa: https://it.yescapa.ch/privacy/confidentiality
- Per i noleggi con il marchio Goboony: https://www.goboony.be/privacy/confidentiality

(e) **Responsabilità.** Soltanto gli Utenti sono responsabili dei Contenuti degli Utenti che pubblicano, inclusi i messaggi scambiati tramite il servizio di messaggistica, che devono rispettare i requisiti di cortesia e di buona condotta descritti nelle presenti Condizioni Generali. La Piattaforma può, su richiesta legittima e motivata di un Utente o di propria iniziativa, rimuovere liberamente qualsiasi contenuto di natura abusiva, conformemente all'Articolo 6.1(d) e (e).

Articolo 7. Proprietà intellettuale

7.1. Titolarità della Piattaforma e dei Contenuti

(a) La Piattaforma, il Servizio e tutti gli elementi che li compongono, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la struttura, l'impaginazione, il look and feel, i loghi, i marchi, le denominazioni commerciali, i nomi di dominio, le linee guida grafiche, il software, il codice sorgente, le banche dati, i testi, i blog, le fotografie e i contenuti redazionali pubblicati dalla Piattaforma con l'uno o l'altro Marchio (congiuntamente, i "**Contenuti**"), sono di **proprietà piena, integrale ed esclusiva del Gruppo e/o dei suoi licenzianti**, e

sono tutelati dalla normativa nazionale, europea e internazionale applicabile in materia di proprietà intellettuale.

(b) Per maggiore chiarezza, i Contenuti **non** comprendono i Contenuti degli Utenti, che restano disciplinati dall'Articolo 6.2: ciascun Utente conserva i propri Diritti di PI sui contenuti che rende disponibili sulla Piattaforma, fatta salva la licenza concessa alla Piattaforma ai sensi di tale articolo.

7.2. Licenza concessa all'Utente

(a) La Piattaforma concede all'Utente un **diritto limitato, personale, revocabile, non esclusivo, non sublicenziabile e non trasferibile** di utilizzare il Servizio e i Contenuti, esclusivamente per le finalità e nei limiti descritti nelle presenti Condizioni Generali, per la durata dell'utilizzo del Servizio.

(b) **Nessuna disposizione delle presenti Condizioni Generali opera, né intende operare, alcun trasferimento di Diritti di PI all'Utente.** Qualsiasi rappresentazione, copia, riproduzione, utilizzo, diffusione, esposizione o sfruttamento, totale o parziale, di qualsiasi elemento dei Contenuti, con qualsiasi procedimento e su qualsiasi supporto, è severamente vietato senza la previa autorizzazione espressa della Piattaforma.

7.3. Condotte vietate

Fermo restando il carattere generale dell'Articolo 7.2, l'Utente si asterrà dal:

(a) **rimuovere, occultare, modificare o rendere illeggibile** qualsiasi indicazione o avviso relativo ai Diritti di PI presente sulla Piattaforma o nei Contenuti;

(b) compiere qualsiasi atto che violi i Diritti di PI del Gruppo, in particolare mediante la **registrazione di nomi di dominio, marchi, denominazioni commerciali o parole chiave sponsorizzate** (inclusi Google Ads) identici o simili a qualsiasi elemento oggetto dei Diritti di PI del Gruppo;

(c) **estrarre, richiedere, duplicare o reimpiegare la totalità o una parte sostanziale dei Contenuti o delle banche dati** della Piattaforma senza la previa autorizzazione scritta della Piattaforma, o estrarre o reimpiegare in modo ripetuto e sistematico parti non sostanziali degli stessi, ai sensi della normativa applicabile in materia di banche dati (diritto sui generis sulle banche dati); (d) procedere alla **riproduzione o raccolta automatizzata dei Contenuti** mediante spider, crawler, robot o qualsiasi mezzo analogo, salvo nel rispetto delle condizioni descritte nel file robots.txt pubblicato sulla Piattaforma.

7.4. Responsabilità e manleva

(a) La Piattaforma declina ogni responsabilità in caso di violazione di diritti di terzi commessa in occasione di qualsiasi attività o di qualsiasi utilizzo non conforme della Piattaforma da parte di un Utente.

(b) L'Utente manleverà e terrà indenne la Piattaforma da tutti i danni e i costi — inclusi i danni causati da una violazione asserita o accertata dei Diritti di PI, le pretese di terzi e le ragionevoli spese legali — derivanti dalla violazione da parte dell'Utente del presente Articolo, alle condizioni descritte all'Articolo 19 e all'Articolo 25.

7.5. Sopravvivenza

I divieti descritti nel presente Articolo restano in vigore dopo la chiusura dell'Account dell'Utente, finché i corrispondenti Diritti di PI restano tutelati. La sorte della licenza concessa dall'Utente sui propri Contenuti degli Utenti, in caso di cancellazione del suo Account, è disciplinata dall'Articolo 6.2.

SEZIONE 3: CONDIZIONI GENERALI PER I VIAGGIATORI E I PROPRIETARI

Articolo 8. Annunci e Condizioni applicabili ai Proprietari

8.1. Pubblicazione di un Annuncio. Ciascun Proprietario può offrire a noleggio un Veicolo pubblicando gratuitamente un Annuncio sulla Piattaforma, conformemente alle presenti Condizioni Generali. L'Annuncio conterrà quanto segue:

- una **descrizione dettagliata del Veicolo** (in particolare marca e modello, anno di prima immatricolazione, chilometraggio, tipo di Veicolo, **numero esatto di posti omologati**, nonché le principali dotazioni e caratteristiche), - fotografie degli interni e degli esterni corrispondenti al suo stato attuale, - un tariffario,
  - le condizioni di noleggio, - l'importo del Deposito Cauzionale e, se del caso, della Franchigia, un calendario delle disponibilità aggiornato, e. Un errore relativo al numero di posti omologati può costituire motivo di annullamento della Prenotazione con **rimborso integrale del Prezzo al Viaggiatore**. Qualora il Veicolo sia un Veicolo Pesante, il Proprietario lo segnalerà alla Piattaforma e lo indicherà chiaramente nell'Annuncio.

8.2. Esattezza delle informazioni. Il Proprietario dichiara e garantisce che **tutte le informazioni, le descrizioni, le fotografie e i documenti forniti nell'Annuncio e nel proprio Account sono autentici, veritieri, esatti, obiettivi e conformi allo stato effettivo, alle caratteristiche, alle dotazioni e alla qualità di manutenzione del Veicolo**. Il Proprietario si impegna a mantenere tali informazioni costantemente aggiornate e non indurrà in errore i Viaggiatori, né sarà tale da indurli in errore, per quanto riguarda le caratteristiche del Veicolo. La Piattaforma non assume alcuna responsabilità per una descrizione incompleta, inesatta o falsa, le cui conseguenze sono sopportate esclusivamente dal Proprietario. Il Proprietario indicherà inoltre nell'Annuncio qualsiasi clausola che deroghi o sia contraria al modello standard del Contratto di Noleggio messo a disposizione dalla Piattaforma.

8.3. Documenti obbligatori. Prima di ciascun primo Periodo di Noleggio, e **al più tardi cinque (5) giorni lavorativi prima dell'inizio di ciascun Periodo di Noleggio**, il Proprietario caricherà nel proprio Account i documenti richiesti dalla Piattaforma, che comprendono almeno: (a) un **documento d'identità valido** del Proprietario (e, ai fini del versamento degli importi dovuti, del titolare del conto bancario, che per le persone fisiche deve coincidere con il titolare dell'Account); e (b) il **certificato di immatricolazione** del Veicolo. Il Proprietario fornirà inoltre, su richiesta o qualora ciò sia necessario a fini assicurativi o di pagamento: le coordinate bancarie (IBAN), una patente di guida valida, un certificato di assicurazione, un certificato di revisione valido, nonché le caratteristiche tecniche del Veicolo, ossia la sua **massa massima autorizzata (GVWR/PTAC), il numero di targa e il valore a nuovo**, la cui omissione o errata indicazione può comportare la **decadenza dalla copertura assicurativa**, sotto l'esclusiva responsabilità del Proprietario. Il Proprietario acconsente alla comunicazione di tali documenti ai partner assicurativi, ai prestatori di servizi di pagamento e ai fornitori di servizi di verifica della Piattaforma. Il Proprietario rinnoverà qualsiasi documento che scada tra la conferma di una Prenotazione e l'inizio del Periodo di Noleggio; in caso contrario, l'Annuncio può essere sospeso e tutte le Prenotazioni Confermate possono essere annullate, **senza alcun diritto a indennizzo** per il Proprietario.

8.4. Stato e manutenzione del Veicolo. Il Proprietario garantisce: (a) la **piena e libera proprietà** del Veicolo, o la debita autorizzazione a offrirlo a noleggio; (b) che il Veicolo è regolarmente immatricolato, è autorizzato al noleggio ai sensi della normativa applicabile e dispone di un **certificato di revisione valido e aggiornato**; e (c) che il Veicolo, all'inizio di ciascun Periodo di Noleggio, **è in buono stato di**

funzionamento e di manutenzione, in perfette condizioni di circolazione, e non presenta alcun rischio per il Viaggiatore, per i passeggeri o per qualsiasi altro utente della strada. Il Proprietario si impegna a mantenere il Veicolo in buono stato meccanico generale, a controllare tutti gli elementi di sicurezza e a rispettare la periodicità delle revisioni tecniche obbligatorie per legge. Salvo in caso di uso improprio da parte del Viaggiatore, i guasti meccanici sono attribuiti alla normale usura e alla manutenzione del Veicolo e rientrano nella responsabilità del Proprietario. Qualora durante un Periodo di Noleggio si verifichi un guasto meccanico a un componente indicato nel più recente certificato di revisione come affetto da un difetto lieve e nessuna fattura ne attesti la previa riparazione, o qualora il Veicolo sia stato immatricolato per la prima volta **venti (20) anni o più** prima del Periodo di Noleggio, il Proprietario sosterrà l'intero costo della riparazione e non disporrà di alcun diritto di rivalsa nei confronti del Viaggiatore o della Piattaforma in relazione a tale guasto.

8.5. Obblighi alla consegna. Il Proprietario si impegna: (a) a mettere a disposizione il Veicolo **pulito all'interno e all'esterno, con i livelli dei liquidi e del carburante in ordine**, e conforme in tutti gli aspetti essenziali all'Annuncio, incluse le relative fotografie; (b) a **essere presente alle ispezioni di check-in e di check-out** e a compilare e sottoscrivere il Modulo di Consegna all'inizio e al termine di ciascun Periodo di Noleggio, fermo restando che il Proprietario può delegare tale compito a un solo rappresentante, che deve essere la stessa persona al check-in e al check-out, salvo qualora il paese di immatricolazione del Veicolo non consenta tale delega, come indicato sulla Piattaforma; e (c) qualora il Proprietario fornisca l'assicurazione per il noleggio, a verificare che tale assicurazione copra tutti i conducenti dichiarati. Qualora il Proprietario non adempia a uno o più di tali obblighi, il Viaggiatore ha il diritto di rifiutare la consegna del Veicolo annullando la Prenotazione, con imputazione al Proprietario, e di esigere il rimborso previsto dalle presenti Condizioni Generali; tale condotta del Proprietario può inoltre comportare la rimozione dell'Annuncio e la perdita delle future Prenotazioni Confermate **senza alcun diritto a indennizzo**.

8.6. Determinazione dei prezzi. Il Proprietario stabilisce liberamente il Prezzo del Noleggio, gli eventuali costi chilometrici e gli eventuali costi aggiuntivi (come le spese di pulizia), che devono essere indicati nell'Annuncio. Il Proprietario è l'unico responsabile dell'esattezza delle proprie tariffe e informerà il Viaggiatore di qualsiasi modifica del Prezzo del Noleggio intervenuta dopo l'invio di una Richiesta di Prenotazione. La determinazione dei prezzi sarà trasparente e completa, coerente con il valore, l'anzianità, le dotazioni e il chilometraggio del Veicolo, e comprensiva di tutte le imposte applicabili. **Non possono essere addebitati costi per il consumo di gas**, che si considera incluso nel Prezzo del Noleggio. Qualora il Proprietario offra il Veicolo su altre piattaforme, il Proprietario si impegna ad applicare sulla Piattaforma prezzi **pari o inferiori** a quelli applicati su tali altre piattaforme, tenuto conto dei rispettivi metodi di calcolo.

8.7. Assicurazione propria. Qualora il Proprietario scelga, alle condizioni previste dall'Articolo 16, di coprire i noleggi tramite la propria polizza assicurativa anziché tramite l'assicurazione fornita dalla Piattaforma, il Proprietario ne informerà la Piattaforma **per iscritto**, verificherà che tale polizza copra il noleggio a terzi e tutti i conducenti dichiarati, e indicherà chiaramente nell'Annuncio la copertura, le esclusioni e le Franchigie applicabili.

8.8. Moderazione, sospensione e rimozione degli Annunci. La Piattaforma si riserva il diritto di accettare o rifiutare qualsiasi Annuncio, e di sospendere o rimuovere qualsiasi Annuncio, in particolare: (a) qualora i documenti o le informazioni relativi al Veicolo o al Proprietario siano mancanti, irregolari, illeggibili, scaduti o inesatti; (b) a seguito di una o più segnalazioni di Viaggiatori che esprimono la propria insoddisfazione riguardo al Veicolo o alla condotta del suo Proprietario; (c) a seguito di un guasto o di qualsiasi incidente, in attesa della verifica che il Veicolo resti idoneo al noleggio; (d) qualora il Veicolo presenti un rischio idoneo a compromettere la sicurezza degli Utenti o la qualità del Servizio; o (e) in caso di qualsiasi violazione da parte del Proprietario delle presenti Condizioni Generali o della coesione della comunità degli Utenti. Tale sospensione o rimozione può comportare l'annullamento di Prenotazioni Confermate, **senza alcun diritto a indennizzo** per il Proprietario in relazione ai Prezzi del Noleggio attesi. Nessun Veicolo può essere offerto a

noleggio prima del completamento del controllo di conformità effettuato dalla Piattaforma al momento della registrazione del Veicolo; tale controllo è effettuato a mero titolo di assistenza e senza alcuna obbligazione di risultato, e i Viaggiatori non possono esigere dalla Piattaforma alcun controllo successivo. La manutenzione e l'aggiornamento dei documenti e delle informazioni restano di **esclusiva responsabilità del Proprietario**.

8.9. Trasferimento di proprietà del Veicolo. In caso di trasferimento di proprietà di un Veicolo, o di qualsiasi rivendicazione della proprietà di un Veicolo, o qualora la Piattaforma venga a conoscenza di un tale evento, la Piattaforma si riserva il diritto di adottare qualsiasi misura idonea a salvaguardare l'integrità del Servizio, inclusi la sospensione temporanea o la rimozione definitiva dell'Annuncio interessato e l'annullamento e il rimborso delle Prenotazioni in corso. Il nuovo proprietario che desideri pubblicare un annuncio per il Veicolo creerà il proprio Account, pubblicherà un nuovo Annuncio e fornirà i documenti che ne attestano la proprietà. **Non è consentito alcun trasferimento di Account tra Utenti.**

Articolo 9. Procedura di prenotazione

9.1. Principi generali. Gli Utenti sono autonomi nel consultare e valutare gli Annunci, nel decidere di mettere a disposizione un Veicolo e nell'accettare una Richiesta di Prenotazione. Ciascun Utente si impegna a esaminare con cura e precisione gli Annunci di interesse, tenendo conto delle date di disponibilità, del modello e della categoria del Veicolo, del suo stato generale e dell'ubicazione geografica del Proprietario. Ciascuna Richiesta di Prenotazione e ciascuna conferma di una Prenotazione è subordinata all'accettazione incondizionata e senza riserve delle presenti Condizioni Generali. Salvo diversa indicazione espressa della Piattaforma, ciascuna Richiesta di Prenotazione sarà inviata **al più tardi quarantotto (48) ore lavorative prima dell'inizio del Periodo di Noleggio**; decorso tale termine, la richiesta sarà comunque trasmessa e trattata, ma la Piattaforma non può garantire la piena esecuzione del Servizio, in particolare per quanto riguarda la verifica dei documenti e l'assicurazione.

9.2. Prenotazione su richiesta e accettazione. Il Viaggiatore interessato a noleggiare un Veicolo invia al Proprietario, tramite la Piattaforma, una Richiesta di Prenotazione, con indicazione obbligatoria delle date in cui il Viaggiatore desidera avere a disposizione il Veicolo. Il Viaggiatore può inviare **più Richieste di Prenotazione a più Proprietari** per lo stesso periodo; la Piattaforma si riserva il diritto di annullare tutte le Richieste di Prenotazione aggiuntive e non accettate del Viaggiatore relative al medesimo periodo non appena una Prenotazione sia stata confermata.

Il Proprietario è informato della Richiesta di Prenotazione tramite messaggio elettronico, SMS o qualsiasi altro mezzo di comunicazione disponibile, e si impegna a rispondere **accettando o rifiutando la richiesta entro un massimo di ventiquattro (24) ore**, in mancanza di che la Richiesta di Prenotazione può decadere. In caso di rifiuto da parte del Proprietario, la Piattaforma informerà il Viaggiatore il prima possibile e potrà, in funzione dei propri mezzi e dell'offerta disponibile e senza alcuna obbligazione di risultato, proporre alternative equivalenti; nessun rifiuto di una Richiesta di Prenotazione comporterà la responsabilità della Piattaforma.

9.3. Prenotazione immediata. La Piattaforma può mettere a disposizione dei Proprietari, sui propri siti web e sulle proprie applicazioni e secondo un calendario di implementazione stabilito dalla Piattaforma, una funzionalità di "**Prenotazione Immediata**" che consente a un Viaggiatore di confermare immediatamente una Prenotazione, senza previa accettazione di una Richiesta di Prenotazione da parte del Proprietario. Attivando la Prenotazione Immediata per un Annuncio, **il Proprietario si impegna a onorare ogni Prenotazione confermata tramite tale funzionalità** e, a tal fine, a mantenere costantemente aggiornato il calendario delle disponibilità dell'Annuncio. Il Proprietario può annullare una Prenotazione Confermata effettuata tramite Prenotazione Immediata **entro ventiquattro (24) ore dalla sua conferma,**

esclusivamente qualora la Prenotazione non sia conforme alle condizioni di noleggio indicate nell'Annuncio; in caso contrario, qualsiasi annullamento da parte del Proprietario sarà trattato come un annullamento ingiustificato imputabile al Proprietario e darà luogo all'indennizzo e alle conseguenze previsti dall'Articolo 14.

9.4. Perfezionamento della Prenotazione Confermata. Una Prenotazione diventa una **Prenotazione Confermata**, vincolante per il Proprietario e il Viaggiatore, non appena il Viaggiatore ha completato il primo pagamento del Prezzo tramite la Piattaforma, a seguito (a) dell'accettazione della Richiesta di Prenotazione da parte del Proprietario oppure (b) della conferma immediata della Prenotazione tramite la funzionalità di Prenotazione Immediata. Dopo la conferma del pagamento mediante accredito su un conto aperto a nome dell'entità che gestisce la Piattaforma o del suo prestatore di servizi di pagamento, la Piattaforma invierà al Proprietario e al Viaggiatore un **riepilogo dettagliato** degli elementi della Prenotazione Confermata. Il Viaggiatore è autorizzato a prendere possesso del Veicolo solo dopo la conferma del regolare pagamento del Prezzo tramite la Piattaforma, e il Proprietario ha il diritto di rifiutare la consegna del Veicolo qualora il Viaggiatore non sia in grado di dimostrare tale pagamento. La Piattaforma non è responsabile degli errori commessi dagli Utenti nell'avviare una Prenotazione, in particolare per quanto riguarda il Periodo di Noleggio desiderato o il tipo di Veicolo, né garantisce la certezza o l'esattezza delle date indicate dal Viaggiatore.

Articolo 10. Conclusione del Contratto di Noleggio

10.1. Il Contratto di Noleggio. Ciascuna Prenotazione Confermata sarà formalizzata in un Contratto di Noleggio concluso **direttamente ed esclusivamente tra il Proprietario e il Viaggiatore**, che le parti compileranno e sottoscriveranno al più tardi al momento della consegna del Veicolo, unitamente al Modulo di Consegna.

10.2. Modello Standard. Ai fini della formalizzazione del loro Contratto di Noleggio, il Proprietario Privato e il Viaggiatore formalizzeranno il loro accordo utilizzando il **Modello Standard messo a disposizione dalla Piattaforma.** Gli Utenti possono scegliere liberamente di compilarlo e sottoscriverlo **in formato cartaceo oppure in formato digitale** tramite le funzionalità offerte sulla Piattaforma. La versione cartacea e la versione digitale sono **rigorosamente equivalenti**: entrambe hanno la medesima forza vincolante tra le parti e la firma elettronica, se utilizzata, si considera idonea a soddisfare qualsiasi requisito di forma scritta nella misura consentita dal diritto applicabile. La scelta tra la versione cartacea e la versione digitale spetta agli Utenti e non incide sull'applicazione delle presenti Condizioni Generali, sulla copertura assicurativa o sui servizi di mediazione della Piattaforma. Il Modello Standard è disciplinato dalle proprie disposizioni; in caso di disaccordo tra il Proprietario Privato e il Viaggiatore sottoposto alla Piattaforma, la Piattaforma assumerà una posizione **conforme alle disposizioni del modello standard e delle presenti Condizioni Generali, nonostante qualsiasi modifica, adattamento o accordo informale** eventualmente convenuto tra gli Utenti.

Le regole specifiche applicabili ai contratti dei Proprietari Professionali sono descritte nella Sezione 4.

10.3. Efficacia relativa. Conformemente al principio dell'efficacia relativa dei contratti, nessun Contratto di Noleggio può vincolare un terzo che non lo abbia sottoscritto, né far sorgere alcun obbligo opponibile alla Piattaforma, che non ne è parte, conformemente all'Articolo 4. Soltanto il Proprietario e il Viaggiatore si impegnano ad adempiere agli obblighi descritti nel Contratto di Noleggio e ne sono gli unici responsabili.

Articolo 11. Modifica e Proroga di una Prenotazione

11.1. Principio generale. Dopo il perfezionamento di una Prenotazione Confermata, il Viaggiatore può richiedere la modifica di determinati elementi della Prenotazione alle condizioni previste dal presente Articolo. Come regola generale, una Prenotazione Confermata può essere **migliorata o prorogata, ma non declassata, ridotta o accorciata**. Qualsiasi modifica consentita ai sensi del presente Articolo sarà richiesta esclusivamente tramite le funzionalità offerte sulla Piattaforma, attraverso l'area personale dell'Utente.

11.2. Modifiche soggette al consenso del Proprietario. Il Viaggiatore può richiedere **la modifica delle date del Periodo di Noleggio** o l'**aumento del pacchetto chilometrico** incluso nella Prenotazione. Ciascuna di tali modifiche è subordinata (a) al **previo consenso del Proprietario** e (b) al pagamento del corrispondente adeguamento del Prezzo, inclusa la Commissione di Servizio applicabile. Il Proprietario è libero di accettare o rifiutare tale richiesta, e nessun rifiuto comporterà la responsabilità del Proprietario o della Piattaforma.

11.3. Modifiche che non richiedono il consenso del Proprietario. Il Viaggiatore può, **senza previa convalida da parte del Proprietario** e previo pagamento dei relativi costi: (a) richiedere l'**aggiunta di un conducente supplementare**, a condizione che tale conducente soddisfi i requisiti di età, patente e idoneità richiesti dall'Annuncio e dalle condizioni assicurative applicabili; e/o (b) **migliorare la copertura assicurativa** associata alla Prenotazione, in particolare sottoscrivendo, ove disponibile, un'opzione di riscatto della Franchigia o una formula assicurativa superiore offerta tramite la Piattaforma.

11.4. Divieto di declassamento. Dopo la conferma della Prenotazione, il Viaggiatore non può: (a) **ridurre la durata del Periodo di Noleggio** originariamente convenuta; (b) **ridurre il forfait chilometrico** originariamente incluso; né (c) **declassare o revocare una formula assicurativa, un'opzione o un servizio** già sottoscritti. La restituzione anticipata del Veicolo, il mancato utilizzo totale o parziale del Periodo di Noleggio, del forfait chilometrico o di qualsiasi opzione non dà **alcun diritto a rimborsi o riduzioni di prezzo**, fatte salve le disposizioni delle presenti Condizioni Generali relative all'annullamento (Articolo 14) e al guasto e all'interruzione del noleggio (Articolo 15).

11.5. Proroga del Periodo di Noleggio. Gli Utenti possono prolungare la durata di una Prenotazione pagata richiedendo una **proroga del Periodo di Noleggio**, obbligatoriamente tramite la propria area personale sulla Piattaforma. Qualsiasi richiesta di proroga sarà presentata **al più tardi settantadue (72) ore prima dell'inizio del Periodo di Noleggio**, salvo qualora la Piattaforma consenta espressamente un termine più breve. Qualsiasi proroga è concessa alle condizioni originariamente convenute, in particolare per quanto riguarda il Prezzo del Noleggio, i relativi supplementi, le opzioni e la Commissione di Servizio, e **senza applicazione di alcuna tariffa scontata settimanale** eventualmente offerta dal Proprietario nell'Annuncio. Il calcolo dell'importo della proroga avviene in modo autonomo e **soltanto il Proprietario** può accettare la richiesta di proroga presentata dal Viaggiatore. Qualora il Proprietario e il Viaggiatore convengano che la proroga non darà luogo ad alcun Prezzo del Noleggio aggiuntivo per il Proprietario, la richiesta sarà comunque presentata tramite la Piattaforma, e l'assenza di Prezzo del Noleggio per il periodo di proroga **non esonererà il Viaggiatore dal pagamento dell'intera Commissione di Servizio** e, se del caso, dei costi assicurativi relativi a tale periodo.

11.6. Effetti di una modifica. Qualsiasi modifica o proroga accettata conformemente al presente Articolo costituisce parte integrante della Prenotazione Confermata e del Contratto di Noleggio, che si considerano modificati di conseguenza. Le condizioni di annullamento e di rimborso applicabili a una Prenotazione modificata sono determinate **sulla base della data della prima richiesta di modifica relativa alla Prenotazione originaria**, conformemente all'Articolo 14. Tutte le altre condizioni della Prenotazione restano invariate. Per maggiore chiarezza, la copertura assicurativa per un periodo di proroga o per un

conducente supplementare decorre solo dopo il regolare pagamento dei corrispondenti importi e fatte salve le condizioni assicurative applicabili.

Articolo 12. Prezzo, Commissione di Servizio e Pagamento

12.1. Prezzo e Prezzo del Noleggio

(a) **Determinazione da parte del Proprietario.** Il prezzo per il noleggio del Veicolo, corrispondente al **Prezzo del Noleggio,** è stabilito **autonomamente e liberamente dal Proprietario**, il quale fissa nell'Annuncio la tariffa di noleggio, gli eventuali costi chilometrici e gli eventuali costi aggiuntivi (come le spese di pulizia), conformemente all'Articolo 8.6. La Piattaforma non interviene in alcun modo nella determinazione del Prezzo del Noleggio; quest'ultimo si aggiunge ed è distinto dalla Commissione di Servizio e dagli altri componenti del Prezzo definiti all'Articolo 12.1(b). Il Proprietario è l'unico responsabile dell'esattezza delle proprie tariffe e deve informare il Viaggiatore di qualsiasi modifica del Prezzo del Noleggio intervenuta dopo l'invio di una Richiesta di Prenotazione; la Piattaforma non assume alcuna responsabilità in relazione a tariffe inesatte.

(b) **Composizione del Prezzo.** Il Prezzo a carico del Viaggiatore comprende: (i) il Prezzo del Noleggio e gli eventuali costi aggiuntivi stabiliti dal Proprietario; (ii) la Commissione di Servizio addebitata al Viaggiatore conformemente all'Articolo 12.2; (iii) il costo dell'eventuale assicurazione e assistenza fornite tramite la Piattaforma; e (iv) il costo delle eventuali opzioni scelte dal Viaggiatore (come conducenti supplementari, riduzione della franchigia o supplementi chilometrici). Il dettaglio del Prezzo, incluso l'importo della Commissione di Servizio, è mostrato al Viaggiatore **prima dell'invio di una Richiesta di Prenotazione** e nuovamente nel riepilogo della prenotazione e nella fattura dopo la conferma.

(c) **Importi dovuti per il Periodo di Noleggio.** Il Prezzo del Noleggio è dovuto per un importo che copre il giorno e l'ora di presa in consegna del Veicolo e il giorno e l'ora della sua restituzione. La conferma della Prenotazione da parte del Viaggiatore implica l'accettazione del Prezzo, inclusi la Commissione di Servizio e tutti i supplementi relativi alle opzioni e alle assicurazioni sottoscritte.

12.2. Commissione di Servizio

(a) **Principio.** Quale corrispettivo del Servizio, la Piattaforma addebita una **Commissione di Servizio**, che può consistere in una percentuale del Prezzo del Noleggio, in un importo fisso giornaliero o per Prenotazione, o in una combinazione di tali modalità.

(b) **Commissione addebitata al Viaggiatore.** La Commissione di Servizio si applica a ciascuna Prenotazione ed è pagata dal Viaggiatore **in aggiunta al Prezzo del Noleggio stabilito dal Proprietario**. Il suo importo può variare in funzione, in particolare, della durata del noleggio, dello status del Proprietario (Privato o Professionale), del paese di immatricolazione del Veicolo e della copertura assicurativa applicabile. L'importo della Commissione di Servizio a carico del Viaggiatore è indicato nel dettaglio della Prenotazione **prima dell'invio di una Richiesta di Prenotazione**, e nella fattura dopo la conferma. L'utilizzo del Servizio implica l'accettazione senza riserve da parte del Viaggiatore dell'importo di tale commissione.

(c) **Commissione addebitata al Proprietario.** La Piattaforma può addebitare anche al Proprietario una Commissione di Servizio sotto forma di commissione **detratta dal Prezzo del Noleggio** prima del versamento. Tale commissione può variare in funzione, in particolare, dello status del Proprietario (Privato o Professionale), del volume di noleggi e del paese di immatricolazione del Veicolo. Il dettaglio della Commissione di Servizio a carico del Proprietario è comunicato al Proprietario ed è indicato nelle fatture e

nel riepilogo dei pagamenti ricevuti. Il Prezzo del Noleggio versato al Proprietario conformemente all'Articolo 12.5 è pertanto l'**importo netto al netto** della Commissione di Servizio a carico del Proprietario.

(d) **Evoluzione delle commissioni.** La Piattaforma si riserva il diritto di modificare la struttura o l'importo della Commissione di Servizio. Tali modifiche si applicano esclusivamente alle Prenotazioni confermate dopo la loro entrata in vigore, conformemente all'Articolo 3.

12.3. Prestatori di servizi di pagamento

(a) **Partner di pagamento regolamentati.** Tutte le operazioni finanziarie effettuate sulla Piattaforma sono protette ed elaborate esclusivamente da prestatori esterni di servizi di pagamento regolamentati (i "**PSP**"), tra cui MANGOPAY e Stripe. I pagamenti sono offerti tramite tali prestatori e possono includere PayPal, Klarna, iDEAL, Bancontact e MBWay. Le opzioni di finanziamento sono gestite tramite il nostro partner Floa Bank. Per motivi di sicurezza, la Piattaforma non conserva i dati completi delle carte di pagamento all'interno della propria infrastruttura.

(b) **Accettazione delle condizioni dei PSP.** Effettuando un pagamento, **l'Utente accetta incondizionatamente le condizioni generali del PSP** utilizzato per l'operazione e si impegna a soddisfare le condizioni stabilite da tale PSP, in particolare per quanto riguarda la verifica dell'identità, al fine di poter effettuare o ricevere pagamenti.

Condizioni Generali di Mangopay: https://mangopay.com/terms-and-conditions
Condizioni Generali di Stripe: https://stripe.com/en-fr/legal/connect-account

(c) **Metodi di pagamento accettati.** Il Viaggiatore si impegna a pagare l'intero Prezzo tramite le soluzioni di pagamento online offerte dalla Piattaforma, entro i termini indicati sulla Piattaforma e in ogni caso prima dell'inizio del Periodo di Noleggio. In funzione dell'ubicazione dell'Utente e delle condizioni della Prenotazione, i metodi di pagamento accettati comprendono:

- **Carte bancarie.** La carta di credito o di debito utilizzata deve restare valida fino ad **almeno un (1) mese dopo la data prevista di restituzione** del Veicolo, al fine di poter coprire eventuali costi successivi al noleggio.
- **PayPal.** Subordinatamente alla disponibilità e limitatamente a determinate Prenotazioni, il pagamento può essere effettuato tramite PayPal, per il quale è necessario un account PayPal valido.
- **Klarna e iDEAL.** Subordinatamente alla disponibilità, il pagamento può essere effettuato tramite Klarna o iDEAL, alle condizioni indicate al momento del checkout.
- **Carte regalo e codici promozionali.** Le carte regalo e i codici promozionali sono validi per un **solo utilizzo, esclusivamente al momento della prenotazione**, e non possono essere applicati dopo il pagamento della Prenotazione. I relativi importi sono **definitivamente non rimborsabili** e non possono essere convertiti in denaro; qualora il Prezzo sia inferiore al valore della carta regalo, non è dovuto alcun rimborso della differenza. In caso di annullamento da parte del Proprietario, gli importi pagati con una carta regalo sono riaccreditati sulla carta regalo e non su un conto bancario.
- **Voucher e crediti di noleggio.** I voucher e i crediti di noleggio emessi dalla Piattaforma (ad esempio a seguito di un annullamento, di un caso di forza maggiore o a titolo di gesto commerciale) sono validi per il periodo indicato al momento dell'emissione, in linea di principio **dodici (12) mesi** dall'emissione. Essi **non sono rimborsabili**, non possono essere convertiti in denaro e un eventuale saldo non utilizzato non dà diritto ad alcun rimborso.

(d) **Legittimità degli addebiti e degli storni.** La Piattaforma garantisce che tutti gli importi addebitati sul metodo di pagamento del Viaggiatore sono legittimi e giustificati e sono trattati conformemente alle presenti Condizioni Generali e al Contratto di Noleggio; la Piattaforma non tratterrà in alcun momento importi che

non siano debitamente e comprovatamente dovuti. Qualora un Viaggiatore avvii una contestazione di pagamento o uno storno (chargeback) contro un'operazione legittima, la Piattaforma si riserva espressamente il diritto di contestarlo presso gli istituti finanziari interessati, avvalendosi di tutta la documentazione contrattuale e operativa disponibile (inclusi il Contratto di Noleggio, i Moduli di Consegna, le fatture e i rapporti sui danni). Qualora uno storno o una contestazione di pagamento ingiustificati comportino una perdita per la Piattaforma o per il Proprietario, la Piattaforma si riserva il diritto di incaricare una società esterna specializzata nel recupero crediti di riscuotere gli importi dovuti direttamente presso l'Utente inadempiente; **tutti i costi, gli onorari legali e le spese amministrative** connessi a tale recupero sono interamente a carico dell'Utente inadempiente, nella misura consentita dal diritto applicabile.

12.4. Piani di pagamento

(a) **Impegno del Viaggiatore.** Confermando una Prenotazione, il Viaggiatore si impegna espressamente a rispettare il piano di pagamento applicabile alla Prenotazione e garantisce di disporre dei mezzi necessari per adempiervi integralmente.

(b) **Pagamento rateale.** Qualora il Periodo di Noleggio inizi più di quaranta (40) giorni dopo la Richiesta di Prenotazione e il Prezzo sia superiore a cinquanta euro (50 €), o all'importo equivalente nella valuta utilizzata sulla Piattaforma per la Prenotazione, il Viaggiatore può scegliere di pagare il Prezzo integralmente alla conferma oppure in **due (2) rate**: una prima rata riscossa alla conferma *[DA CONFERMARE — % o importo della prima rata, e periodo preciso entro il quale il Viaggiatore può sceglierne la data di riscossione]*, e una seconda rata pari al **novantacinque per cento (95%) del versamento al Proprietario**, dovuta al più tardi **trentacinque (35) giorni** prima dell'inizio del Periodo di Noleggio. Qualora tali condizioni non siano soddisfatte, il Prezzo è riscosso in un unico pagamento alla conferma.

(c) **Riscossione delle rate.** Le rate successive sono **addebitate automaticamente** alle rispettive scadenze sul metodo di pagamento utilizzato al momento della prenotazione, senza che sia necessaria alcuna azione da parte del Viaggiatore, il quale riceve un promemoria prima di ciascun addebito. Il Viaggiatore si impegna a mantenere registrato un metodo di pagamento valido e ad aggiornarlo se necessario. **Qualora un metodo di pagamento non consenta tecnicamente l'addebito automatico, il Viaggiatore paga la rata interessata tramite il link di pagamento o la funzionalità messi a disposizione dalla Piattaforma**, al più tardi alla scadenza indicata.

(d) **Mancato pagamento.**
(i) **Prima rata.** Qualora la prima rata non sia pagata entro il termine indicato al momento della Prenotazione, la Prenotazione decade automaticamente, senza alcuna penale di annullamento.

(ii) **Rate successive**. Qualora la prima rata sia stata debitamente pagata, ciascuna rata successiva, indipendentemente dal suo ordine, deve essere pagata integralmente alla relativa scadenza. Qualora l'addebito automatico di una rata successiva alla prima non vada a buon fine, il Viaggiatore si impegna formalmente a pagare manualmente il saldo residuo entro un **periodo di tolleranza tassativo di cinque (5) giorni** decorrente dal tentativo di addebito non riuscito; tale periodo di tolleranza si applica in modo identico a ciascuna rata successiva alla prima. Qualora il Viaggiatore non paghi il saldo residuo entro tale ultimo termine, la Prenotazione si considera **automaticamente annullata**; in tal caso non è dovuto alcun rimborso delle rate precedentemente pagate al di fuori di quanto risulta dalle condizioni di annullamento di cui all'Articolo 14, e le somme garantite al Proprietario sono **strettamente limitate agli importi effettivamente riscossi** alla data dell'annullamento.

(iii) Il Viaggiatore non avvierà alcuna contestazione bancaria contro una rata programmata; ciò costituisce un inadempimento sostanziale delle presenti Condizioni Generali e comporta l'annullamento immediato della Prenotazione.

(e) **Mandato per pagamenti ricorrenti e costi successivi al noleggio.** Convalidando la Prenotazione, il Viaggiatore autorizza la Piattaforma a elaborare operazioni successive utilizzando il metodo di pagamento registrato (un mandato per "pagamenti ricorrenti"). Tale meccanismo non costituisce un abbonamento e non dà diritto a elaborare addebiti arbitrari; esso è utilizzato **strettamente secondo necessità**, esclusivamente per riscuotere importi documentati successivi al noleggio per i quali sia chiamata in causa la responsabilità del Viaggiatore, ossia: (i) Franchigie assicurative applicabili; (ii) riparazioni, danni o dotazioni mancanti documentati e accertati in occasione dell'ispezione alla restituzione; e (iii) multe stradali, pedaggi e costi di attraversamento delle frontiere sostenuti durante il Periodo di Noleggio. In nessun caso esso sarà utilizzato qualora non sia dovuto alcun indennizzo o qualora non sia chiamata in causa la responsabilità del Viaggiatore.

12.5. Versamento al Proprietario

(a) **Tempistica del versamento.** Qualora il Viaggiatore abbia pagato il Prezzo online tramite la Piattaforma, il Proprietario riceve il Prezzo del Noleggio, al netto della Commissione di Servizio a carico del Proprietario conformemente all'Articolo 12.2(c), tramite un bonifico effettuato dal PSP **il secondo (2°) giorno lavorativo del Periodo di Noleggio**, fatti salvi i consueti ritardi bancari e le festività bancarie. Gli importi versati si basano sui dati di cui dispone la Piattaforma, salvo prova dell'inesattezza di tali dati.

(b) **Condizioni per il versamento.** Quale condizione imprescindibile per qualsiasi versamento, il Proprietario deve aver inserito e convalidato sulla Piattaforma le proprie coordinate bancarie (IBAN), unitamente ai documenti richiesti dal PSP, **prima della data di partenza**.

(c) **Blocco dei versamenti, ritenzione e compensazione.** La Piattaforma si riserva il diritto di bloccare o sospendere temporaneamente il versamento del Prezzo del Noleggio qualora il Viaggiatore segnali, alla partenza o **entro le prime quarantotto (48) ore del Periodo di Noleggio**, un guasto o un sinistro grave relativo al Veicolo, per il tempo necessario a esaminare la responsabilità conformemente all'Articolo 15; tale esame può portare a un rimborso totale o parziale del noleggio. La Piattaforma si riserva inoltre il diritto di trattenere versamenti futuri, annullare Prenotazioni programmate o sospendere un Annuncio qualora il Proprietario trattenga indebitamente un Deposito Cauzionale (Articoli 13 e 18.4) e, più in generale, di **compensare** qualsiasi importo dovuto da un Proprietario ai sensi delle presenti Condizioni Generali con qualsiasi importo da versare a tale Proprietario.

12.6. Valute estere

(a) **Costi bancari e delle carte.** I pagamenti sulla Piattaforma possono comportare una conversione valutaria qualora la valuta del metodo di pagamento del Viaggiatore sia diversa dalla valuta utilizzata sulla Piattaforma per la Prenotazione. **Tutti i costi di conversione valutaria, i costi per operazioni internazionali o costi bancari o delle carte analoghi** addebitati dalla banca, dall'emittente della carta o dal prestatore di servizi di pagamento del Viaggiatore in relazione al pagamento sono a esclusivo carico del Viaggiatore e non sono rimborsati dalla Piattaforma né dal Proprietario. Ciò non comprende i costi dei prestatori di servizi di pagamento addebitati alla Piattaforma, che restano a carico della Piattaforma.

(b) **Fluttuazioni dei tassi di cambio.** Qualora un rimborso (incluso lo svincolo di un Deposito Cauzionale) differisca dall'importo originariamente pagato a causa di fluttuazioni dei tassi di cambio tra la data del pagamento e la data del rimborso, né la Piattaforma né il Proprietario sono tenuti a corrispondere la differenza.

Articolo 13. Deposito Cauzionale

13.1. Finalità del Deposito Cauzionale

(a) Il Deposito Cauzionale è destinato a garantire il pagamento di tutte le somme dovute dal Viaggiatore in relazione al Contratto di Noleggio, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo: i danni causati al Veicolo durante il Periodo di Noleggio; la/le **Franchigia/Franchigie** assicurative applicabili; la perdita o il danneggiamento delle dotazioni; i chilometri supplementari; e qualsiasi altro importo dovuto al Proprietario ai sensi del Contratto di Noleggio.

(b) La gestione del Deposito Cauzionale è subordinata alla **sottoscrizione da parte di entrambe le parti del Contratto di Noleggio e del Modulo di Consegna** sia alla partenza sia alla restituzione del Veicolo. Qualora il Proprietario abbia delegato le ispezioni conformemente all'Articolo 8.5, la stessa persona deve effettuare sia l'ispezione alla partenza sia l'ispezione alla restituzione.

13.2. Pagamento e custodia del Deposito Cauzionale — Gestione standard da parte della Piattaforma

(a) **Principio.** Salvo diversa indicazione nell'Annuncio conformemente agli Articoli 13.5 e 23.7, il Deposito Cauzionale è **pagato dal Viaggiatore tramite la Piattaforma** e custodito per conto del Viaggiatore su un conto di terzi separato gestito dal PSP. **Il Proprietario non riceve né custodisce direttamente il Deposito Cauzionale** e non può pretendere, al momento della consegna del Veicolo, alcun importo in contanti, tramite assegno o con qualsiasi altro mezzo; tale pretesa nei confronti del Viaggiatore può comportare l'annullamento della Prenotazione imputabile al Proprietario, con perdita del corrispondente Prezzo del Noleggio.

(b) **Riscossione.** Il Deposito Cauzionale è riscosso come **addebito separato**, dovuto **ventuno (21) giorni** prima dell'inizio del Periodo di Noleggio. Qualora la Prenotazione sia confermata nei ventuno (21) giorni precedenti la partenza, il Deposito Cauzionale è riscosso immediatamente alla conferma, separatamente dal Prezzo.

(c) **Importo.** L'importo del Deposito Cauzionale applicabile a ciascuna Prenotazione è indicato nell'Annuncio. Qualora il noleggio sia coperto dall'assicurazione fornita tramite la Piattaforma, gli importi standard per paese di immatricolazione del Veicolo sono indicati sulla Piattaforma. I Proprietari che utilizzano la propria assicurazione conformemente all'Articolo 16 possono stabilire un importo diverso, che deve essere chiaramente indicato nell'Annuncio.

13.3. Svincolo e trattenuta del Deposito Cauzionale

(a) **Svincolo automatico.** Dopo la restituzione del Veicolo, il Proprietario dispone di **settantadue (72) ore** per bloccare il Deposito Cauzionale tramite la Piattaforma segnalando danni conformemente all'Articolo 13.3(b). In assenza di qualsiasi azione entro tale termine, il Deposito Cauzionale è **automaticamente svincolato e restituito al Viaggiatore**.

(b) **Scelta del Proprietario.** Entro il termine di settantadue (72) ore previsto al paragrafo (a), il Proprietario deve scegliere se (i) svincolare il Deposito Cauzionale oppure (ii) segnalare danni al Veicolo, il che apre un termine per la denuncia del sinistro di **ventotto (28) giorni** dalla data di check-out della Prenotazione.

(c) **Scadenza del termine per la denuncia del sinistro.** Qualora il Proprietario non completi la denuncia del sinistro, inclusa la fornitura di documenti giustificativi, entro tale termine di ventotto (28) giorni, il Deposito Cauzionale è **automaticamente svincolato e integralmente restituito al Viaggiatore**.

(d) **Trattenuta in attesa della definizione.** Il Deposito Cauzionale, o la parte contestata dello stesso, è trattenuto fino alla definizione della pratica, al fine di coprire le riparazioni o gli importi di cui il Viaggiatore è responsabile. Qualsiasi importo non imputabile al Viaggiatore è restituito al Viaggiatore alla chiusura della pratica. Qualsiasi versamento al Proprietario a valere sul Deposito Cauzionale deve essere giustificato da documenti giustificativi, e il Viaggiatore è informato del dettaglio degli importi trattenuti.

(e) **Insufficienza del Deposito Cauzionale.** Qualora gli importi dovuti dal Viaggiatore superino l'importo del Deposito Cauzionale, l'eccedenza resta dovuta dal Viaggiatore e può essere riscossa conformemente all'Articolo 12.4(e) . La Piattaforma non assume alcuna responsabilità per il recupero, per conto del Proprietario, di importi eccedenti il Deposito Cauzionale, né per il recupero di importi presso il Proprietario per conto del Viaggiatore.

13.4. Opzione di riduzione della franchigia (Rental Cover)

(a) La Piattaforma può offrire ai Viaggiatori, durante la procedura di prenotazione e a fronte di un corrispettivo giornaliero, un **prodotto opzionale di riduzione della franchigia** fornito da un partner esterno, che riduce sia l'importo del Deposito Cauzionale sia la Franchigia per sinistro all'importo ridotto indicato al momento della sottoscrizione.

(b) La sottoscrizione, la portata, le esclusioni e la gestione dei sinistri di tale prodotto sono disciplinate dalle **condizioni del partner esterno**, che il Viaggiatore deve accettare al momento della sottoscrizione. Il corrispettivo per tale prodotto **non è rimborsabile** una volta iniziato il Periodo di Noleggio, e il prodotto non può essere revocato o ridotto dopo la conferma, conformemente all'Articolo 11.4.

13.5. Regimi transitori e regimi specifici dell'Annuncio — Gestione da parte del Proprietario

(a) Per determinati Annunci, come ivi espressamente indicato, il Deposito Cauzionale può essere **gestito direttamente dal Proprietario**. In tal caso, il Deposito Cauzionale è pagato nella forma indicata nell'Annuncio o, in mancanza di tale indicazione, con qualsiasi mezzo di pagamento incassabile nel paese di immatricolazione del Veicolo; il Viaggiatore si impegna tassativamente a pagarlo alla prima richiesta del Proprietario, in mancanza di che la Prenotazione può essere annullata dal Proprietario senza rimborso.

(b) In assenza di danni accertati nel Modulo di Consegna alla restituzione, il Proprietario **restituirà immediatamente il Deposito Cauzionale** al termine del Periodo di Noleggio. In caso di danni, entrambe le parti li segnalano alla Piattaforma conformemente all'Articolo 17, e il Proprietario può trattenere il Deposito Cauzionale in attesa della definizione. Qualsiasi rifiuto da parte del Proprietario di restituire in tutto o in parte il Deposito Cauzionale a seguito di una decisione di mediazione costituisce una **trattenuta indebita**, che espone il Proprietario alla trattenuta dei versamenti futuri, alla sospensione dell'Annuncio e a qualsiasi azione legale del Viaggiatore.

(c) **Modifica della modalità di gestione.** Qualora la modalità di gestione del Deposito Cauzionale sia modificata dopo la conferma della Prenotazione, il Viaggiatore ha il diritto di esigere che il Deposito Cauzionale sia trattato secondo le modalità originariamente previste nell'Annuncio; qualsiasi rifiuto da parte del Proprietario comporta il rimborso della Prenotazione al Viaggiatore.

Articolo 14. Annullamento

14.1. Annullamento da parte del Viaggiatore

(a) **Procedura.** Il Viaggiatore che desidera annullare una Prenotazione deve farlo immediatamente ed esclusivamente tramite la propria area personale sulla Piattaforma. Soltanto la data e l'ora della comunicazione dell'annullamento alla Piattaforma determinano le condizioni di rimborso applicabili. Qualsiasi annullamento da parte del Viaggiatore rientra nella sua **esclusiva responsabilità** e non comporta la responsabilità della Piattaforma, il cui servizio è limitato alla messa in contatto di Proprietari e Viaggiatori senza garantire gli impegni dell'uno o dell'altro.

(b) **Periodo di ripensamento.** Qualora l'annullamento avvenga **entro ventiquattro (24) ore dalla conferma della Prenotazione**, il Viaggiatore ha diritto al **rimborso integrale** del noleggio, e in tal caso il Proprietario si impegna a rinunciare al proprio Prezzo del Noleggio. A titolo di eccezione, non è dovuto alcun rimborso qualora l'annullamento avvenga entro ventiquattro (24) ore dalla conferma e l'inizio del Periodo di Noleggio sia previsto entro ventiquattro (24) ore dalla conferma.

(c) **Regime standard di annullamento.** Al di fuori del periodo di tolleranza previsto al paragrafo (b), a qualsiasi annullamento da parte del Viaggiatore si applicano le seguenti condizioni:

- **Trenta (30) giorni o più prima della data di partenza**: rimborso del **novantacinque per cento (95%) del Prezzo del Noleggio**. I costi assicurativi e la Commissione di Servizio **non sono rimborsabili**. L'indennizzo residuo del cinque per cento (5%) del Prezzo del Noleggio è versato immediatamente al Proprietario.
- **Meno di trenta (30) giorni prima della data di partenza**: **nessun rimborso**; il cento per cento (100%) del Prezzo è trattenuto, e l'indennizzo dovuto al Proprietario è versato immediatamente al Proprietario.

(d) **Pagamenti rateali.** Qualora il Viaggiatore abbia optato per un piano di pagamento rateale conformemente all'Articolo 12.4(b) e, alla data di un annullamento che avvenga trenta (30) giorni o più prima della partenza, sia stata riscossa soltanto la prima rata, **non è dovuto alcun rimborso** qualora l'importo di tale prima rata corrisponda all'indennizzo del Proprietario e ai costi assicurativi e alla Commissione di Servizio non rimborsabili.

(e) **Assicurazione annullamento.** La Piattaforma può offrire ai Viaggiatori un'**assicurazione annullamento** opzionale che, in caso di annullamento prima della partenza, consente il rimborso integrale del Prezzo (esclusi il costo e l'eventuale franchigia dell'assicurazione annullamento stessa), alle condizioni del partner assicurativo, che il Viaggiatore deve accettare al momento della sottoscrizione. L'assicurazione annullamento deve essere sottoscritta **al momento della conferma della Prenotazione**. Il ricorso all'assicurazione annullamento richiede la prova del motivo dell'annullamento; la copertura dipende dall'ammissibilità del motivo e dalla data in cui si è verificato l'evento. Il Viaggiatore si impegna ad attivare l'assicurazione annullamento **non appena venga a conoscenza della propria impossibilità di viaggiare**; in mancanza, un eventuale rimborso è determinato esclusivamente sulla base della data di annullamento conformemente al paragrafo (c), senza tenere conto della data in cui si è verificato l'evento.

(f) **Forza maggiore.** L'annullamento per causa di forza maggiore, ossia una catastrofe naturale, restrizioni governative vigenti che impediscono la circolazione delle persone o impongono una quarantena alla partenza o al ritorno, o un conflitto armato che insorga nel luogo di partenza, lungo l'itinerario di viaggio o nel paese di residenza del Viaggiatore — dà diritto al Viaggiatore, subordinatamente all'ammissibilità e alla presentazione di documenti giustificativi **entro un termine ragionevole prima della data di partenza**, a una modifica delle date o a un **credito di noleggio**, secondo la modalità di gestione scelta dal Proprietario e indicata nell'Annuncio, ossia: (i) rimborso del Prezzo del Noleggio ed emissione di un credito di noleggio

corrispondente ai costi assicurativi e alla Commissione di Servizio, valido per tutti i Veicoli offerti sulla Piattaforma (modalità standard); oppure (ii) emissione di un credito di noleggio pari all'importo totale del Prezzo, valido per il/i Veicolo/i del medesimo Proprietario. I crediti di noleggio emessi per causa di forza maggiore sono **validi dodici (12) mesi** e possono essere utilizzati in più volte; un saldo non utilizzato non è rimborsato, e la parte corrispondente al Prezzo del Noleggio del Proprietario è in tal caso versata al Proprietario. Tale diritto può essere limitato, modificato o escluso per determinati paesi, come indicato nelle informazioni specifiche per paese disponibili sulla Piattaforma per il paese di immatricolazione del Veicolo.

(g) **Modifica in luogo dell'annullamento.** Un annullamento può, con il consenso del Proprietario e della Piattaforma, dar luogo a una modifica delle date della Prenotazione. In tal caso, le condizioni di annullamento e di rimborso sono determinate sulla base della **data della prima richiesta di modifica** relativa alla Prenotazione originaria, e il noleggio modificato deve essere programmato **entro dodici (12) mesi** dalla data di partenza originaria.

(h) **Termine di rimborso.** Qualora un rimborso totale o parziale sia giustificato ai sensi del presente Articolo, la Piattaforma procede al rimborso entro **quattordici (14) giorni** dal ricevimento della richiesta di annullamento.

14.2. Annullamento da parte del Proprietario

(a) **Procedura e notifica immediata.** Il Proprietario che debba annullare una Prenotazione si impegna a farlo **il prima possibile** tramite la propria area personale. Qualsiasi evento che possa impedire il noleggio deve essere segnalato immediatamente alla Piattaforma, e al più tardi **ventiquattro (24) ore prima** dell'inizio previsto del Periodo di Noleggio.

(b) **Rimborso del Viaggiatore.** La Piattaforma garantisce il rimborso degli importi pagati dal Viaggiatore (Prezzo del Noleggio, costi assicurativi e Commissione di Servizio) a condizione che il Viaggiatore confermi espressamente l'annullamento **al più tardi alle ore diciassette (17:00) del primo giorno del Periodo di Noleggio**. Qualora, nonostante l'annullamento, il Prezzo del Noleggio sia già stato versato al Proprietario, il Proprietario deve **restituire l'intero Prezzo del Noleggio ricevuto**; in caso contrario, la Piattaforma si riserva il diritto di trattenere gli importi dovuti al Viaggiatore sui futuri versamenti al Proprietario, conformemente all'Articolo 12.5(c). Decorso il termine sopra previsto, il Prezzo del Noleggio versato al Proprietario e la quota assicurativa trasferita al partner assicurativo non possono più essere rimborsati dalla Piattaforma, che in tal caso rimborsa soltanto la Commissione di Servizio; spetta al Viaggiatore esigere il rimborso del Prezzo del Noleggio direttamente dal Proprietario.

(c) **Indennità di annullamento.** In caso di annullamento da parte del Proprietario prima della data di partenza, il Proprietario corrisponde alla Piattaforma un'indennità per il pregiudizio arrecato alla Piattaforma. Tale importo può essere detratto dal Prezzo del Noleggio dovuto al Proprietario per il suo noleggio successivo. Qualora il Proprietario rifiuti di pagare l'indennità e non abbia Prenotazioni future che ne consentano la trattenuta, i suoi Annunci possono essere sospesi.

(d) **Esonero.** Il Proprietario è esonerato dall'indennità di cui al paragrafo (c) soltanto nei casi seguenti, subordinatamente alla trasmissione di documenti giustificativi scritti e alla valutazione da parte della Piattaforma della legittimità dell'annullamento: (i) guasto o incidente che comporti l'immobilizzazione del Veicolo noleggiato; (ii) malattia grave o incidente che comporti l'immobilizzazione e l'impossibilità di farsi rappresentare nei confronti del Viaggiatore; o (iii) decesso.

(e) **Guasto prima della partenza.** In caso di guasto o difetto del Veicolo idoneo a compromettere in tutto o in parte il noleggio prima dell'inizio del Periodo di Noleggio, il Proprietario informa il Viaggiatore **al più tardi due (2) ore** dopo esserne venuto a conoscenza e indica se la Prenotazione possa essere mantenuta. In tali

circostanze, il Viaggiatore ha la facoltà di annullare la Prenotazione e di ricevere il rimborso integrale del Prezzo.

(f) **Verifica degli annullamenti segnalati.** Qualora un Viaggiatore segnali un possibile annullamento non ancora segnalato dal Proprietario, la Piattaforma contatta il Proprietario per verificarlo. A partire da **quarantotto (48) ore prima della partenza e fino al giorno della partenza**, il Proprietario dispone di **tre (3) giorni** dalla richiesta della Piattaforma per confermare o smentire l'annullamento; in mancanza di risposta entro tale termine, la Prenotazione si considera annullata **per causa imputabile al Proprietario**, con conseguente perdita integrale del Prezzo del Noleggio. La Piattaforma si riserva il diritto di consultare il servizio di messaggistica messo a disposizione degli Utenti per accertare se il Proprietario avesse annunciato l'annullamento, e di decidere di conseguenza.

(g) **Prenotazione Immediata.** Conformemente all'Articolo 9.3, il Proprietario può annullare una Prenotazione confermata tramite Prenotazione Immediata entro ventiquattro (24) ore dalla sua conferma soltanto qualora la prenotazione non sia conforme alle condizioni di noleggio indicate nell'Annuncio; in caso contrario, il Proprietario non è esonerato dall'indennità di cui al paragrafo (c).

(h) **Assenza di obbligo di sostituzione.** Gli obblighi della Piattaforma nei confronti del Viaggiatore in caso di annullamento da parte del Proprietario sono limitati al rimborso previsto al paragrafo (b). La Piattaforma non si impegna a trovare, proporre o garantire un veicolo sostitutivo o una soluzione di noleggio alternativa. Qualsiasi assistenza che la Piattaforma decida di prestare a tale riguardo è offerta quale **gesto commerciale discrezionale** e non costituisce un obbligo, né fa sorgere alcun diritto per il Viaggiatore o alcun precedente.

(i) **Responsabilità.** Qualsiasi annullamento da parte del Proprietario rientra nella sua esclusiva responsabilità. Il Viaggiatore rinuncia a tale riguardo a qualsiasi pretesa di risarcimento o di indennizzo nei confronti della Piattaforma, e conserva il diritto di chiedere il risarcimento del proprio danno **direttamente al Proprietario**.

14.3. Annullamento a seguito della sospensione o limitazione dell'Account del Proprietario

In caso di annullamento derivante dalla sospensione o limitazione dell'Account del Proprietario da parte della Piattaforma, il Viaggiatore riceve il rimborso integrale di tutti gli importi pagati in relazione alla Prenotazione annullata.

Articolo 15. Guasto e interruzione del noleggio

15.1. Principi generali e imputazione dei guasti meccanici

(a) Salvo in caso di uso improprio del Veicolo da parte del Viaggiatore, i guasti meccanici sono attribuiti alla normale usura e alla manutenzione del Veicolo, e la relativa responsabilità ricade sul **Proprietario**, conformemente all'Articolo 8.4. I casi specifici di imputazione previsti all'Articolo 8.4, inclusi i guasti a un componente indicato nel più recente certificato di revisione come affetto da un difetto lieve, senza prova della riparazione, e i Veicoli immatricolati per la prima volta venti (20) anni o più prima del Periodo di Noleggio, si applicano al presente Articolo.

(b) Qualora durante il Periodo di Noleggio si riscontri un segnale evidente di un possibile guasto (rumore anomalo, spia accesa sul cruscotto, vibrazioni o qualsiasi altra manifestazione sintomatica di un'anomalia meccanica), è **responsabilità del Viaggiatore** accertarsi che il Veicolo sia idoneo alla prosecuzione del

noleggio facendolo controllare da un meccanico professionista, previa informazione del Proprietario, conformemente all'Articolo 17.

(c) **In nessun caso i costi assicurativi sono rimborsati una volta iniziato il Periodo di Noleggio**, indipendentemente dalla causa, dalla data o dall'imputazione del guasto.

15.2. Guasto entro le prime quarantotto (48) ore del noleggio

(a) **Segnalazione e blocco del versamento.** Qualora un guasto sia segnalato alla partenza o entro le **prime quarantotto (48) ore** del Periodo di Noleggio, la Piattaforma si riserva il diritto di bloccare il versamento della quota del Proprietario, conformemente all'Articolo 12.5(c), per il tempo necessario a esaminare la responsabilità del guasto; tale esame può portare a un rimborso totale o parziale del noleggio.

(b) **Condizioni di rimborso.** Qualora la causa del guasto non possa essere attribuita al Viaggiatore, a seguito di un esame della pratica da parte della Piattaforma che escluda qualsiasi responsabilità del Viaggiatore, il Viaggiatore ha diritto: (i) al rimborso del **Prezzo del Noleggio**; e (ii) al rimborso del **cento per cento (100%) della Commissione di Servizio**. Conformemente all'Articolo 15.1(c), i **costi assicurativi non sono rimborsabili**.

15.3. Guasto o interruzione dopo le prime quarantotto (48) ore

(a) **Condizioni di interruzione.** Qualora, dopo le prime quarantotto (48) ore del Periodo di Noleggio, un guasto del Veicolo o difficoltà operative impediscano la prosecuzione del noleggio e richiedano l'immobilizzazione del Veicolo per un periodo superiore a **ventiquattro (24) ore**, e il Viaggiatore scelga di interrompere il noleggio e usufruisca di un rimpatrio da parte del servizio di assistenza incluso nell'assicurazione fornita dalla Piattaforma, si applicano le condizioni di rimborso di seguito previste.

(b) **Rimborso della Commissione di Servizio, pro rata.** Il Viaggiatore ha diritto a un rimborso della Commissione di Servizio, calcolato **pro rata temporis sui giorni non utilizzati**: (i) nella misura del **cento per cento (100%) dell'importo pro rata** qualora il Viaggiatore non possa essere ritenuto responsabile del guasto o della difficoltà operativa; oppure (ii) nella misura del **cinquanta per cento (50%) dell'importo pro rata** qualora la responsabilità del danno non possa essere accertata. Conformemente all'Articolo 15.1(c), i **costi assicurativi non sono rimborsabili**.

(c) **Rimborso del Prezzo del Noleggio da parte del Proprietario, pro rata.** Nei casi di cui al paragrafo (a), il Proprietario rimborsa inoltre al Viaggiatore, sulla base della tariffa di noleggio comprensiva di un eventuale corrispettivo chilometrico, **pro rata temporis sui giorni non utilizzati**: (i) la **totalità** dei giorni non utilizzati qualora non sia chiamata in causa la responsabilità del Viaggiatore; oppure (ii) il **cinquanta per cento (50%)** dei giorni non utilizzati qualora la responsabilità non possa essere accertata. È **piena e integrale responsabilità del Proprietario** adempiere a tale rimborso qualora l'interruzione del noleggio sia causata dall'usura e/o dalla mancata manutenzione del Veicolo.

(d) **Portata dell'impegno della Piattaforma.** In tutti i casi di cui al presente Articolo, la responsabilità della Piattaforma è chiamata in causa **esclusivamente per quanto riguarda il buon esito del rimborso della Commissione di Servizio**; il rimborso del Prezzo del Noleggio resta un obbligo del Proprietario, fatta salva la facoltà della Piattaforma di trattenere importi sui versamenti al Proprietario conformemente all'Articolo 12.5(c).

15.4. Motivi non ammissibili al rimborso integrale della Commissione di Servizio

I seguenti motivi non sono ammissibili ai fini di un rimborso integrale della Commissione di Servizio: (a) un ritardo nella consegna del Veicolo da parte del Proprietario al Viaggiatore; (b) la modifica unilaterale da parte del Proprietario della durata del noleggio contrattualmente convenuta tra le parti; e (c) più in generale,

la modifica da parte del Proprietario di qualsiasi condizione del regime contrattuale del noleggio, fatto salvo il diritto del Viaggiatore di rifiutare la consegna e di annullare la Prenotazione per causa imputabile al Proprietario conformemente agli Articoli 8.5 e 14.2.

15.5. Riparazioni a seguito di un guasto

Le conseguenze di un guasto per quanto riguarda gli obblighi di riparazione del Proprietario, la sospensione dell'Annuncio in attesa della verifica che il Veicolo resti idoneo al noleggio, e i termini di denuncia sono disciplinati dagli Articoli 8.8, 14.2(e) e 17. Qualora un guasto verificatosi durante un noleggio chiami in causa la responsabilità del Proprietario conformemente all'Articolo 15.1(a), il Proprietario sostiene l'intero costo delle riparazioni e non dispone a tale riguardo di alcun diritto di rivalsa nei confronti del Viaggiatore o della Piattaforma.

Articolo 16. Assicurazione

16.1. Obbligo di copertura assicurativa

(a) Nessun Veicolo può essere noleggiato tramite la Piattaforma senza una copertura assicurativa conforme ai requisiti di legge ad esso applicabili. È responsabilità di ciascun Viaggiatore accertarsi che il Veicolo noleggiato sia debitamente assicurato per il noleggio; l'assicurazione applicabile a una Prenotazione è soggetta al consenso del Proprietario ed è indicata nell'Annuncio.

(b) Ciascuna Prenotazione è coperta secondo **uno dei due modelli seguenti**, a seconda di quello applicabile all'Annuncio interessato: (i) l'**assicurazione fornita tramite la Piattaforma**, disciplinata dall'Articolo 16.2; oppure (ii) l'**assicurazione propria del Proprietario**, disciplinata dall'Articolo 16.3. Il modello applicabile a ciascun Annuncio, unitamente alla relativa copertura, alle esclusioni, alle Franchigie e alle condizioni, è indicato nell'Annuncio **prima dell'invio di qualsiasi Richiesta di Prenotazione**.

16.2. Assicurazione fornita tramite la Piattaforma

(a) **Ambito di applicazione.** La Piattaforma organizza, tramite i propri assicuratori partner, la fornitura di un'**assicurazione "multirischio"** per veicoli terrestri a motore, unitamente all'assistenza stradale, a beneficio del Viaggiatore e del Proprietario per la durata del Periodo di Noleggio.

(b) **Condizioni per paese.** La disponibilità, l'identità dell'assicuratore partner, la copertura, le esclusioni, l'importo della Franchigia e la disponibilità di un'eventuale opzione di riscatto della Franchigia **variano in funzione del paese di immatricolazione del Veicolo**. Per beneficiare dell'assicurazione fornita tramite la Piattaforma, il Veicolo deve essere immatricolato in uno dei paesi coperti dagli assicuratori partner, come indicato sulla Piattaforma. Le condizioni applicabili per ciascun paese sono descritte nelle **Condizioni Generali di Assicurazione dell'assicuratore partner interessato**, disponibili sulla Piattaforma e comunicate al Viaggiatore prima della conferma della Prenotazione. Possono applicarsi obblighi specifici in funzione del paese di immatricolazione; in particolare, qualora l'assicurazione partner applicabile lo richieda, il Proprietario deve obbligatoriamente informare il proprio assicuratore personale della propria attività di noleggio, in mancanza di che il Proprietario può incorrere nella decadenza dalla propria copertura.
(c) **Sottoscrizione da parte del Viaggiatore.** Per essere autorizzato a confermare una Prenotazione rientrante in tale modello, il Viaggiatore deve accettare le Condizioni Generali di Assicurazione applicabili al momento della prenotazione. Il costo dell'assicurazione è incluso nel Prezzo conformemente all'Articolo 12.1(b). Qualsiasi Viaggiatore che non soddisfi le condizioni dell'assicurazione applicabile (in particolare per quanto riguarda età, patente di guida e idoneità quale conducente) è l'unico responsabile nei confronti della Piattaforma, del Proprietario e dei terzi. Soltanto i conducenti dichiarati e accettati conformemente alle condizioni assicurative applicabili sono autorizzati a guidare il Veicolo.

(d) **Decorrenza della copertura.** La copertura assicurativa decorre subordinatamente alla debita comunicazione e all'esattezza dei dati richiesti dagli Articoli 5 e 8, in particolare la massa massima autorizzata (GVWR/PTAC), il numero di targa e il valore a nuovo del Veicolo, nonché dei documenti del Proprietario e del Viaggiatore. Le condizioni di decadenza dalla copertura sono descritte all'Articolo 16.4.

(e) **Franchigia e riscatto.** La Franchigia applicabile per sinistro o evento è indicata nelle Condizioni Generali di Assicurazione applicabili. Ove offerta per il paese interessato, il Viaggiatore può sottoscrivere un'**opzione di riscatto parziale della Franchigia** che riduce l'importo della Franchigia, al più tardi entro il giorno precedente la partenza, conformemente all'Articolo 11.3. Un prodotto di riduzione della franchigia fornito da un partner esterno può inoltre essere offerto conformemente all'Articolo 13.4; le relative condizioni sono disciplinate dalle disposizioni di tale partner.

16.3. Assicurazione propria del Proprietario

(a) **Condizioni.** Un Proprietario può coprire i noleggi con la propria **polizza assicurativa**, a condizione che tale polizza consenta espressamente il noleggio del Veicolo a terzi. Il Proprietario che opta per tale modello deve: (i) **informarne la Piattaforma per iscritto**; (ii) verificare, per ciascun noleggio, che la polizza copra **tutti i conducenti dichiarati**; (iii) indicare chiaramente nell'Annuncio la copertura, le esclusioni, gli importi della Franchigia e le condizioni dell'assicurazione fornita; e (iv) assicurarsi che ciascun Viaggiatore sia in grado di prendere conoscenza in modo trasparente di tali condizioni **prima di qualsiasi pagamento** relativo alla Prenotazione. (b) **Accettazione da parte del Viaggiatore.** Confermando una Prenotazione coperta dall'assicurazione propria del Proprietario, il Viaggiatore riconosce di accettare senza riserve e irrevocabilmente la copertura, le esclusioni e le condizioni specifiche di tale assicurazione. Spetta al Viaggiatore verificare che tale assicurazione risponda alle proprie esigenze e copra tutti i rischi connessi al noleggio.

(c) **Responsabilità.** Il Proprietario è l'unico responsabile della validità, dell'adeguatezza e del mantenimento della propria copertura assicurativa. La Piattaforma non assume alcuna responsabilità per la copertura, le esclusioni, la gestione dei sinistri o qualsiasi decadenza derivante dalla polizza propria del Proprietario, e i servizi di mediazione e di gestione dei sinistri della Piattaforma relativi a questioni assicurative non si applicano, salvo quanto espressamente previsto dagli Articoli 17 e 18.

16.4. Decadenza dalla copertura

(a) Errori o falsificazioni nei dati inseriti dagli Utenti possono comportare la **decadenza dalla copertura assicurativa**, per la quale la Piattaforma non assume alcuna responsabilità. In particolare, l'omessa comunicazione da parte del Proprietario della GVWR/PTAC del Veicolo, del suo numero di targa o del suo valore a nuovo può giustificare una decadenza dalla copertura da parte dell'assicuratore; gli errori nell'inserimento di tali dati rientrano nell'**esclusiva responsabilità del Proprietario**, conformemente all'Articolo 8.3.

(b) A pena di decadenza dalla copertura, il certificato di revisione del Veicolo non deve indicare alcun obbligo di nuova revisione, né alcun difetto da eliminare senza nuova revisione che abbia concorso a causare il danno, conformemente all'Articolo 17.

16.5. Veicoli Pesanti

Per i Veicoli Pesanti per i quali l'assicurazione fornita tramite la Piattaforma non può essere sottoscritta, spetta al **Proprietario e al Viaggiatore** stipulare un'assicurazione conforme ai requisiti di legge e adeguata alla categoria del Veicolo. Il Viaggiatore dichiara di essere in possesso di una patente di guida valida e idonea alla guida del Veicolo noleggiato e riconosce che spetta a lui verificare che la propria patente sia

conforme ai requisiti applicabili. Ciascun Proprietario e Viaggiatore deve verificare che l'assicurazione sia conforme alla normativa vigente per tale categoria di Veicolo.

16.6. Annullamento e Interruzione

I costi assicurativi **non sono rimborsabili**, conformemente agli Articoli 14 e 15. In caso di annullamento per causa di forza maggiore ai sensi dell'Articolo 14.1(f), l'importo corrispondente ai costi assicurativi può essere riutilizzato per una Prenotazione futura sotto forma di credito di noleggio. In caso di annullamento di una Prenotazione da parte del Viaggiatore, i costi assicurativi sono trattenuti e riqualificati come proventi da indennità di annullamento.

Articolo 17. Danni, Multe e Sinistri

17.1. Modulo di Consegna e Verbali di Stato

(a) La compilazione e la **sottoscrizione da parte di entrambe le parti del Modulo di Consegna** all'inizio del Periodo di Noleggio (ispezione alla partenza) e al suo termine (ispezione al ritorno) sono obbligatorie e costituiscono una condizione per la gestione del Deposito Cauzionale conformemente all'Articolo 13.1(b), nonché, se del caso, per l'intervento dell'assicurazione e dei servizi di mediazione della Piattaforma. Qualora il Proprietario abbia delegato le ispezioni conformemente all'Articolo 8.5, **la stessa persona** deve effettuare sia l'ispezione alla partenza sia quella al ritorno.

(b) Qualora il Viaggiatore **rifiuti di sottoscrivere il Modulo di Consegna**, od ometta di fornire i documenti necessari per l'intervento dell'assicurazione entro i termini stabiliti dal presente Articolo, un importo pari a una o più Franchigie dell'assicurazione, o all'importo totale delle riparazioni a carico del Viaggiatore, può essere addebitato e destinato al risarcimento del danno, con pagamento diretto al Proprietario.

17.2. Denuncia dei Danni

(a) **Termini.** In caso di danni causati durante il Periodo di Noleggio, la gestione della pratica da parte della Piattaforma e, se del caso, da parte dell'assicuratore partner richiede che la denuncia e i documenti giustificativi da fornire da parte del Proprietario e del Viaggiatore siano trasmessi alla Piattaforma entro **un massimo di settantadue (72) ore**: (i) dal verificarsi del danno, qualora il Veicolo ne risulti immobilizzato; oppure (ii) dalla restituzione del Veicolo, qualora il danno non abbia impedito la prosecuzione del noleggio. **Una denuncia tardiva non darà luogo ad alcun esame del danno**, e le parti si impegnano in tal caso a definire la questione amichevolmente tra loro.

(b) **Deposito Cauzionale gestito dalla Piattaforma.** Qualora il Deposito Cauzionale sia gestito dalla Piattaforma, la sua gestione nell'ambito di una pratica di sinistro è subordinata alla condizione che il danno sia segnalato entro **un massimo di settantadue (72) ore** dal verificarsi del danno o dal termine del Periodo di Noleggio, a seconda dei casi. In mancanza di tale segnalazione entro detto termine, il Deposito Cauzionale è automaticamente svincolato conformemente all'Articolo 13.3(a).

(c) **Forma.** Le denunce sono effettuate **esclusivamente tramite il modulo di denuncia** disponibile nella pagina della prenotazione all'interno dell'area personale dell'Utente. Entrambe le parti si impegnano a denunciare immediatamente qualsiasi danno accertato nel Modulo di Consegna al ritorno, conformemente all'Articolo 13.

(d) **Anomalie durante il noleggio.** In caso di riscontro evidente, durante il Periodo di Noleggio, di un possibile malfunzionamento (rumore anomalo, spia accesa, vibrazione o qualsiasi altra manifestazione sintomatica di un'anomalia meccanica), il Viaggiatore, previa informazione del Proprietario, si accerterà che il Veicolo sia idoneo alla prosecuzione del noleggio facendolo controllare da un meccanico professionista,

conformemente all'Articolo 15.1(b). Qualora da tale ispezione risulti che il malfunzionamento è attribuibile alla normale usura e alla manutenzione del Veicolo, conformemente all'Articolo 15.1(a), i costi dell'ispezione e delle eventuali riparazioni conseguenti sono a carico del Proprietario.

17.3. Documenti Giustificativi e Collaborazione

(a) Il Proprietario si impegna a fornire un **preventivo di riparazione entro un massimo di trenta (30) giorni** dalla denuncia. La Piattaforma può richiedere documenti giustificativi a entrambe le parti, che sono tenute a metterli a disposizione; **qualsiasi documento o informazione richiesti dalla Piattaforma e non forniti da una parte possono comportare per tale parte la perdita del diritto all'indennizzo** a valere sul Deposito Cauzionale o la perdita del beneficio della procedura.

(b) Per le pratiche gestite nell'ambito dell'assicurazione fornita tramite la Piattaforma, l'apertura della pratica da parte dell'assicuratore partner richiede che i documenti e le informazioni di cui agli Articoli 5 e 8 siano stati debitamente comunicati, aggiornati e validi, **al più tardi ventiquattro (24) ore prima dell'inizio del Periodo di Noleggio**. A pena di **decadenza dalla copertura**, il certificato di revisione del Veicolo non deve indicare alcun obbligo di nuova revisione, né alcun difetto da eliminare senza nuova revisione che abbia concorso a causare il danno, conformemente all'Articolo 16.4(b).

17.4. Franchigie e Liquidazione dei Danni

(a) **Franchigia per evento.** Ciascun evento di cui il Viaggiatore è responsabile, o che non coinvolge un terzo identificato, dà luogo: (i) al pagamento di **una Franchigia**, qualora l'importo del danno sia superiore alla Franchigia stabilita dall'assicurazione applicabile; oppure (ii) al pagamento dell'**importo delle riparazioni**, qualora tale importo sia inferiore alla Franchigia. Il Viaggiatore si impegna, senza eccezioni né riserve, a pagare una Franchigia dell'assicurazione **per ciascun sinistro accertato**; possono pertanto essere dovute più Franchigie per un unico Periodo di Noleggio qualora si siano verificati più eventi distinti.

(b) **Autorizzazione all'addebito.** Il Viaggiatore autorizza espressamente la Piattaforma, conformemente al mandato per pagamenti ricorrenti di cui all'Articolo 12.4(e), ad addebitare sul proprio mezzo di pagamento l'importo corrispondente alla/alle Franchigia/Franchigie applicabile/i, o all'importo delle riparazioni su presentazione di una fattura o di un preventivo.

(c) **Danni non coperti dall'assicurazione.** In caso di danni di cui il Viaggiatore è responsabile e che non sono coperti dall'assicurazione, la Piattaforma avvierà una procedura sulla base dei documenti trasmessi dal Proprietario e dal Viaggiatore; la liquidazione di tali danni è, su presentazione di un preventivo o di una fattura, detratta dal Deposito Cauzionale della Prenotazione, conformemente all'Articolo 13.3.

(d) **Recupero.** Qualora sia tecnicamente impossibile addebitare gli importi dovuti, la Piattaforma avvierà una procedura di recupero nei confronti del Viaggiatore, alle condizioni previste dall'Articolo 12.3(d).

17.5. Obblighi di Riparazione del Proprietario

Una volta accertata la responsabilità e comunicata la decisione da parte della Piattaforma a seguito dell'esame della pratica, il Proprietario si impegna a compiere tutti i passi necessari per far riparare il Veicolo **il più rapidamente possibile**, e al più tardi: (a) entro **quindici (15) giorni** dalla decisione, qualora per il Veicolo non sia prevista alcuna Prenotazione sulla Piattaforma durante tale periodo; oppure (b) entro **un (1) mese** dalla decisione, qualora il Veicolo sia prenotato tramite la Piattaforma durante il periodo di cui alla lettera (a). La sospensione dell'Annuncio in attesa della verifica che il Veicolo resti idoneo al noleggio è disciplinata dall'Articolo 8.8.

17.6. Multe Stradali, Pedaggi e Tasse

(a) Il Viaggiatore si assume la **piena e integrale responsabilità** di qualsiasi multa, infrazione, pedaggio, tassa urbana o diritto di attraversamento delle frontiere in cui sia incorso durante il Periodo di Noleggio, su presentazione del relativo avviso, datato e recante il numero di targa del Veicolo noleggiato. Il Proprietario può comunicare alle autorità competenti i dati del Viaggiatore registrati nel Contratto di Noleggio al fine di designare il Viaggiatore quale conducente del Veicolo e di far trasferire la multa a suo carico.

(b) In mancanza di pagamento spontaneo da parte del Viaggiatore, la Piattaforma si riserva il diritto di addebitare sul mezzo di pagamento utilizzato al momento della prenotazione l'importo della multa, del pedaggio o della tassa, conformemente all'Articolo 12.4(f), a condizione che l'importo in questione sia superiore a **cinque euro (5 €)**, al di sotto dei quali la pratica non può essere trattata.

Articolo 18. Controversie tra Utenti e Mediazione da parte della Piattaforma

18.1. Principio della Mediazione

(a) In caso di controversia insorta tra Utenti in relazione all'utilizzo del Servizio o all'esecuzione di un Contratto di Noleggio concluso sulla base del Modello Standard, gli Utenti si impegnano, prima di qualsiasi altro rimedio, a sottoporre la propria controversia alla **mediazione organizzata dalla Piattaforma** alle condizioni previste dal presente Articolo. La Piattaforma si impegna a proporre il prima possibile, e nei limiti dei propri mezzi, qualsiasi soluzione di mediazione utile; tale incarico costituisce **esclusivamente un'obbligazione di mezzi**, il cui esito dipende dalla buona fede e dalla buona volontà degli Utenti, e non è soggetto ad alcuna obbligazione di risultato da parte della Piattaforma.

(b) La mediazione è condotta in **modo imparziale**, tenendo conto degli elementi forniti da ciascuna parte della controversia. Il suo svolgimento è subordinato alla presentazione, da parte del Proprietario e del Viaggiatore in controversia, di un **Contratto di Noleggio compilato e sottoscritto** conformemente all'Articolo 10, unitamente ai Moduli di Consegna sottoscritti. Qualora gli Utenti abbiano utilizzato un documento contrattuale diverso dal modello standard messo a disposizione dalla Piattaforma, la Piattaforma non sarà in grado di condurre la mediazione, conformemente all'Articolo 10.2.

18.2. Termine per Avviare una Controversia

Il Proprietario o il Viaggiatore dispone di un **termine di ventotto (28) giorni dalla data di check-out della Prenotazione** per avviare una controversia relativa al noleggio e per richiedere o inviare importi a tale titolo, in conformità con il termine per le pretese previsto all'Articolo 13.3(b). **Il processo di mediazione della Piattaforma non può più essere avviato dopo la scadenza di tale termine**, fermi restando i termini di denuncia più brevi applicabili ai danni ai sensi dell'Articolo 17.2, che restano impregiudicati.

18.3. Svolgimento della Mediazione

(a) Qualora la Piattaforma gestisca una controversia, le parti mettono a sua disposizione **tutti i dati e la corrispondenza relativi alla controversia**. La Piattaforma ha il diritto di richiedere documenti a entrambe le parti, che sono tenute a fornirli; qualsiasi documento o informazione richiesti e non forniti possono comportare per la parte inadempiente la perdita del beneficio della procedura o di qualsiasi diritto all'indennizzo, conformemente all'Articolo 17.3(a). La Piattaforma può sentire entrambe le parti e richiedere ulteriori chiarimenti su tutta o parte della controversia. La Piattaforma si riserva il diritto di consultare il servizio di messaggistica messo a disposizione degli Utenti, conformemente all'Articolo 14.2(f).

(b) Qualora la controversia riguardi l'attribuzione di un Deposito Cauzionale **detenuto dalla Piattaforma**, e il valore della controversia sia indeterminato o non superiore all'importo di una Franchigia per sinistro, il Proprietario e il Viaggiatore convengono che la controversia sia decisa dalla Piattaforma, che ha il **diritto di decidere sull'attribuzione del Deposito Cauzionale** qualora non si raggiunga un accordo tra le parti. Qualora il Deposito Cauzionale sia detenuto dal Proprietario o da un terzo, la Piattaforma può fornire consulenza al Viaggiatore e arbitrare sulla gestione del Deposito Cauzionale qualora le parti richiedano la mediazione conformemente all'Articolo 13.5(b), ma non è in alcun modo responsabile della determinazione dell'esito della controversia.

(c) La Piattaforma proporrà, ove possibile, un esito conforme alle presenti Condizioni Generali e alle clausole del Modello Standard, **nonostante qualsiasi modifica, adattamento o accordo informale** convenuto tra gli Utenti, conformemente all'Articolo 10.2. Le parti dispongono di un termine di **tre (3) giorni** per prendere conoscenza dell'esito proposto e accettarlo.

(d) Qualora le parti richiedano una decisione definitiva della Piattaforma, la Piattaforma si riserva il diritto di rifiutare di adottarla, in particolare qualora ritenga che le condizioni del presente Articolo non siano soddisfatte o di non essere sufficientemente in grado di decidere la controversia. Qualora sia adottata una decisione definitiva, essa è resa per iscritto, sulla base del Contratto di Noleggio e delle presenti Condizioni Generali, nel modo più equo possibile. Ciascuna decisione scritta è inviata alle parti per e-mail o tramite la Piattaforma. **Una volta adottata una decisione definitiva, la Piattaforma si riserva il diritto di cessare qualsiasi ulteriore comunicazione e di considerare la questione chiusa.** Nessuna opposizione o reclamo avverso tale decisione può essere presentato alla Piattaforma, la quale ha il diritto di archiviarli senza risposta.

18.4. Efficacia Vincolante e Trattenuta Indebita

(a) Il Proprietario e il Viaggiatore si impegnano a **rispettare la decisione risultante dalla mediazione**. Qualora la Piattaforma detenga il Deposito Cauzionale, essa lo attribuisce conformemente a tale decisione.

(b) Qualora un Proprietario rifiuti di restituire in tutto o in parte un Deposito Cauzionale a seguito di una decisione di mediazione, il Proprietario può essere considerato in una situazione di **trattenuta indebita**, che lo espone a: (i) una trattenuta sui suoi versamenti futuri che consenta l'indennizzo del Viaggiatore danneggiato; (ii) la sospensione del suo Annuncio o dei suoi Annunci per condotta abusiva; e (iii) qualsiasi azione legale esperita dal Viaggiatore, conformemente agli Articoli 12.5(c) e 13.5(b).

18.5. Responsabilità della Piattaforma e Ulteriori Rimedi

(a) La Piattaforma non è responsabile nei confronti delle parti per i pareri forniti o le attività svolte nell'ambito della mediazione, conformemente all'Articolo 4.

(b) Qualora le parti non riescano a risolvere la propria controversia nell'ambito della mediazione proposta dalla Piattaforma, o a seguito di una decisione adottata dalla Piattaforma sull'attribuzione di un Deposito Cauzionale, ciascuna parte resta libera di incaricare il proprio legale al fine di raggiungere un accordo, o di sottoporre la controversia a **qualsiasi autorità giudiziaria, organismo arbitrale od organismo di risoluzione alternativa delle controversie**. La Piattaforma non è parte di tali ulteriori iniziative. Le disposizioni in materia di mediazione dei consumatori e di competenza applicabili alle controversie tra un Utente e la Piattaforma sono contenute nell'Articolo 21.

Articolo 19. Responsabilità

19.1. Responsabilità dei Proprietari Privati. Ciascun Utente è l'unico responsabile del Veicolo offerto a noleggio, dell'Annuncio e di tutte le informazioni e di tutti i documenti forniti in relazione allo stesso, delle condizioni proposte ai Viaggiatori e della corretta esecuzione di ciascun Contratto di Noleggio di cui è parte. In particolare, il Proprietario Privato si accerterà che il Veicolo sia legittimamente di sua proprietà o messo a sua disposizione, descritto con precisione, correttamente immatricolato, sottoposto a manutenzione, idoneo alla circolazione e sicuro, assicurato per il noleggio in questione e conforme a tutti i requisiti legali, regolamentari e contrattuali applicabili.

Ciascun Proprietario è altresì l'unico responsabile della consegna e della restituzione del Veicolo, della precisione e dell'aggiornamento del calendario delle disponibilità e delle tariffe, nonché del rispetto di tutti gli obblighi legali o regolamentari derivanti dalla propria attività di noleggio.

19.2. Responsabilità dei Viaggiatori. Ciascun Viaggiatore è l'unico responsabile dell'utilizzo del Veicolo durante il Periodo di Noleggio, del rispetto del Contratto di Noleggio e delle presenti Condizioni Generali, nonché di tutti i danni, le multe, i pedaggi, le tasse o le altre conseguenze derivanti dalla propria condotta o da quella di qualsiasi persona alla quale consenta l'accesso al Veicolo o il suo utilizzo. In particolare, ciascun Viaggiatore si accerterà di possedere e mantenere ogni patente di guida richiesta, rispetterà tutte le norme applicabili in materia di circolazione stradale e di sicurezza, utilizzerà il Veicolo conformemente alla sua destinazione e alle condizioni di noleggio, e informerà immediatamente il Proprietario e, se del caso, la Piattaforma di qualsiasi incidente, danno o malfunzionamento che interessi il Veicolo durante il Periodo di Noleggio.

19.3. Ruolo della Piattaforma quale intermediario. La Piattaforma agisce esclusivamente quale intermediario online che mette in contatto Proprietari e Viaggiatori e offre le funzionalità descritte nelle presenti Condizioni Generali. Essa non ha la proprietà né il possesso di alcun Veicolo, non ispeziona, non sottopone a manutenzione, non gestisce né noleggia alcun Veicolo e non esercita alcun controllo su di esso, e non è parte di alcun Contratto di Noleggio. La Piattaforma non garantisce l'identità, la solvibilità, l'affidabilità o la condotta di alcun Utente, la precisione o la completezza di alcun Annuncio o Contenuto degli Utenti, lo stato, la sicurezza, la liceità, la disponibilità o l'idoneità di alcun Veicolo, né la valida conclusione o l'esecuzione di alcun Contratto di Noleggio.

19.4. Esclusione di responsabilità per gli atti dei Proprietari Privati e dei Viaggiatori. Nella misura massima consentita dal diritto applicabile, la Piattaforma non è responsabile di alcuna perdita, danno, costo, pretesa o spesa derivante da o connessa a: (a) qualsiasi informazione o documento inesatto, incompleto, fuorviante, fraudolento od obsoleto fornito da un Utente; (b) qualsiasi difetto, guasto, mancata manutenzione, non conformità, indisponibilità, consegna tardiva, annullamento o sostituzione di un Veicolo; (c) qualsiasi incidente, lesione personale, decesso, danno materiale, multa, pedaggio, furto, perdita o altro evento verificatosi in relazione a un Veicolo o a un Contratto di Noleggio; (d) qualsiasi inadempimento, mancata esecuzione, negligenza, condotta scorretta o atto illecito imputabile a un Utente o a un terzo; oppure (e) qualsiasi controversia tra Utenti, inclusa qualsiasi controversia relativa a pagamenti, assicurazione, un Deposito Cauzionale, danni, riparazioni o l'interpretazione o l'esecuzione di un Contratto di Noleggio.

Articolo 20. Durata, Sospensione e Risoluzione

20.1. Fatte salve le disposizioni dell'Articolo 26, il rapporto contrattuale tra la Piattaforma e un Utente è concluso a tempo indeterminato. Ciascuna parte può porvi fine in qualsiasi momento: l'Utente chiudendo il proprio Account, e la Piattaforma nel rispetto di un preavviso di almeno trenta (30) giorni, salvo qualora un

termine più breve o la risoluzione immediata siano consentiti dal diritto applicabile, tra l'altro in caso di obbligo legale o regolamentare, di un rischio imperativo per la sicurezza, di violazione ripetuta delle presenti Condizioni Generali, di frode o di condotta illecita.

20.2. La Piattaforma può limitare o sospendere in tutto o in parte il Servizio qualora l'Utente violi le presenti Condizioni Generali o qualora ciò sia necessario per tutelare il Servizio, altri Utenti o terzi. Prima o nel momento in cui la misura diventa efficace, la Piattaforma fornisce all'Utente una motivazione scritta con indicazione delle ragioni delle misure.

20.3. Qualsiasi sospensione dell'Account di un Utente comporta l'annullamento di tutte le Prenotazioni Confermate esistenti alla data in cui la sospensione diventa efficace. I diritti acquisiti e gli obblighi pendenti restano impregiudicati e sussistono fino al loro integrale adempimento.

20.4. In caso di violazione sostanziale delle presenti Condizioni Generali da parte di un Proprietario, la Piattaforma può inviare una comunicazione scritta, nella quale sono esposti i fatti e le circostanze della violazione e si chiede di porvi rimedio entro un termine ragionevole. Qualora il Proprietario, dopo tale comunicazione, commetta una nuova violazione sostanziale, la Piattaforma può porre fine immediatamente, in tutto o in parte, alla fornitura del Servizio senza alcun preavviso. In caso di tale risoluzione immediata, la Piattaforma fornisce al Proprietario una motivazione scritta con indicazione delle ragioni delle misure.

Articolo 21. Legge Applicabile e Foro Competente

21.1. Le presenti Condizioni Generali e qualsiasi controversia tra un Utente e la Piattaforma sono disciplinate:
(a) dal diritto francese, qualora l'entità contraente gestisca il Marchio Yescapa;
(b) dal diritto olandese, qualora l'entità contraente gestisca il Marchio Goboony,
in tutti i casi fatte salve le disposizioni imperative in materia di tutela dei consumatori applicabili nello Stato in cui l'Utente ha la propria residenza abituale, nella misura in cui tali disposizioni offrano all'Utente una tutela più ampia.

21.2. In caso di controversia di qualsiasi natura, inclusa qualsiasi contestazione relativa alla validità, all'esecuzione o all'opponibilità delle presenti Condizioni Generali, o qualsiasi difficoltà nella loro interpretazione, e più in generale in relazione ai rapporti tra Utenti, le parti cercheranno in primo luogo di risolvere la controversia in via amichevole.

In mancanza di una soluzione amichevole, l'Utente è informato che può ricorrere a una procedura di mediazione convenzionale, alle condizioni previste dall'Articolo 18. In particolare, l'Utente può sottoporre la questione al Mediatore dei consumatori FEVAD tramite il seguente recapito: mediateurduecommerce@fevad.com, oppure per posta al seguente indirizzo:

> Médiateur de la consommation FEVAD
> BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8
> E-mail : mediateurduecommerce@fevad.com
> Website : https://www.mediateurfevad.fr

In occasione di una controversia (sia nazionale sia transfrontaliera) derivante da un acquisto online, i consumatori hanno accesso alla piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online della Commissione europea: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/odr_fr

La soluzione proposta dal mediatore non è vincolante per le parti, che restano libere di accettarla o rifiutarla e possono ritirarsi dalla mediazione in qualsiasi momento.

Qualsiasi controversia che non possa essere risolta in via amichevole sarà sottoposta ai tribunali competenti per il domicilio dell'Utente, nella sua qualità di consumatore, conformemente alle disposizioni applicabili del Codice di procedura civile e del Codice del consumo.

SEZIONE 4: CONDIZIONI GENERALI PER I PROPRIETARI PROFESSIONALI

Le disposizioni specifiche applicabili ai Proprietari Professionali si applicano in aggiunta alle disposizioni applicabili a tutti i Proprietari.

Articolo 22. Impegni generali del Proprietario Professionale

22.1. Il Proprietario Professionale si impegna a rispettare tutta la normativa applicabile in materia di tutela dei consumatori ed è, in quanto tale, l'unico responsabile delle proprie attività commerciali e di garantire che le proprie operazioni con i Viaggiatori siano conformi a tale normativa.

22.2. Il Proprietario Professionale dichiara e garantisce di disporre e di mantenere tutte le coperture assicurative richieste per la propria attività professionale di noleggio e per i Veicoli offerti sulla Piattaforma, conformemente alla normativa applicabile. Il Proprietario Professionale è l'unico responsabile di garantire che tali coperture assicurative restino valide e adeguate per il periodo in cui i suoi Annunci sono disponibili sulla Piattaforma e per l'intera durata di ciascun Periodo di Noleggio.

22.3. Prevalenza delle presenti Condizioni Generali. Tra i Viaggiatori e un Proprietario Professionale, le presenti Condizioni Generali prevalgono su qualsiasi disposizione contraria di qualsiasi altro documento o su altre disposizioni o condizioni del Proprietario Professionale.

Articolo 23. Contratto di Noleggio

23.1. Conclusione del Contratto di Noleggio

(a) Al completamento della propria registrazione, il Proprietario Professionale si impegna a **registrare sulla Piattaforma tutti i noleggi conclusi con Utenti del Servizio**.

(b) Il Proprietario Professionale si impegna a offrire esclusivamente Veicoli conformi agli Annunci pubblicati sulla Piattaforma, alle aspettative dei Viaggiatori e alla durata di noleggio richiesta. (c) Il Proprietario Professionale si impegna a formalizzare gli elementi costitutivi di ciascun noleggio in un documento contrattuale, che riporterà la **tariffa convenuta tramite il Servizio**. Tale contratto di noleggio indicherà tutti i servizi inclusi nella Prenotazione effettuata tramite la Piattaforma, nonché le eventuali opzioni aggiuntive sottoscritte dal Viaggiatore prima della presa in consegna del Veicolo.

(d) Il Proprietario Professionale si impegna a **finalizzare sulla Piattaforma ogni Prenotazione avviata sulla Piattaforma**, senza effettuare alcuna operazione al di fuori della Piattaforma. È fatto formale divieto al Proprietario Professionale di indirizzare un Utente verso un altro metodo di prenotazione o di concludere direttamente un noleggio con un Utente senza passare attraverso la Piattaforma. Il Proprietario Professionale si astiene inoltre dal concludere direttamente, e senza avvalersi del Servizio, un noleggio con un Utente **a seguito dell'annullamento di un noleggio originariamente concluso sulla Piattaforma**.

(e) Il Proprietario Professionale si impegna a garantire che ciascun Contratto di Noleggio finalizzato con un Utente sia **pienamente conforme alle presenti Condizioni Generali**. In caso di contrasto tra il Contratto di Noleggio e le presenti Condizioni Generali, **le presenti Condizioni Generali prevalgono** su qualsiasi disposizione contraria.

(f) Qualsiasi violazione del presente Articolo da parte del Proprietario Professionale costituisce una violazione sostanziale delle presenti Condizioni Generali e può comportare le misure previste dall'Articolo 26, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la sospensione, la limitazione o la cessazione dell'accesso del Proprietario Professionale a tutto o parte del Servizio, la sospensione o la rimozione dei suoi Annunci, l'annullamento da parte della Piattaforma di eventuali Prenotazioni future e/o la chiusura del suo Account.

23.2 Documenti richiesti per il versamento del Prezzo del Noleggio (KYB)

(a) Prima di ogni primo noleggio, il Proprietario Professionale si impegna a fornire alla Piattaforma tutti i documenti richiesti dal prestatore di servizi di pagamento ai fini della verifica dell'impresa ("**Know Your Business**"), che costituisce una **condizione imprescindibile per il versamento** del Prezzo del Noleggio. Nessun versamento può avere luogo senza la completa convalida di tali documenti da parte del prestatore di servizi di pagamento. **In mancanza di trasmissione dei documenti richiesti, il Proprietario Professionale si considera aver rinunciato al pagamento degli importi dovuti.**

(b) I documenti da fornire in funzione del tipo di impresa sono i seguenti:

- **Ditta individuale o impresa individuale**: (i) il documento d'identità del titolare (fronte e retro, o le pagine interne nel caso di un passaporto); e (ii) una visura del registro delle imprese **risalente a meno di tre (3) mesi**.
- **Società**: (i) il documento d'identità del rappresentante legale (fronte e retro, o le pagine interne nel caso di un passaporto); (ii) una visura del registro delle imprese **risalente a meno di tre (3) mesi**; (iii) lo statuto della società; (iv) un documento "**Dichiarazione degli azionisti**" compilato e sottoscritto; e (v) la **dichiarazione dei titolari effettivi** (versione digitale).

(c) Il Proprietario Professionale fornirà inoltre le **coordinate bancarie (IBAN) del conto aperto a nome dell'impresa** sul quale deve essere versato il Prezzo del Noleggio, conformemente all'Articolo 12.5(b).

(d) La verifica dell'impresa costituisce un **requisito permanente**. Il Proprietario Professionale si impegna a mantenere aggiornati i documenti e le informazioni di cui al presente Articolo e a fornire, su richiesta della Piattaforma o del prestatore di servizi di pagamento, qualsiasi documento aggiuntivo o rinnovato richiesto ai sensi delle norme applicabili in materia di antiriciclaggio e di adeguata verifica della clientela. In attesa della convalida o di una nuova convalida dei documenti richiesti, la Piattaforma si riserva il diritto di sospendere i **versamenti e gli Annunci** del Proprietario Professionale, senza indennizzo.

23.3 Fatturazione e IVA

(a) I dati di fatturazione devono essere inseriti dal Proprietario Professionale nel proprio profilo, nello spazio a tal fine previsto.

(b) Il prezzo pagato dal Viaggiatore comprende il **compenso lordo del Proprietario Professionale unitamente alla Commissione di Servizio** della Piattaforma. La Commissione di Servizio è fatturata e la relativa fattura è accessibile tramite la dashboard del Viaggiatore. Il Proprietario Professionale si impegna a fornire al Viaggiatore una **fattura corrispondente al compenso lordo** (compenso netto più commissione); una fattura separata relativa alla commissione pagata dal Proprietario Professionale è messa a disposizione nella sua dashboard.

(c) **IVA intracomunitaria.** Qualora il Proprietario Professionale sia stabilito al di fuori della Francia, il luogo di imposizione non si considera situato in Francia, cosicché l'IVA francese non si applica, a condizione che il Proprietario Professionale indichi nel proprio account il proprio numero di partita IVA intracomunitaria e fornisca il documento attestante la propria iscrizione nel registro degli operatori intracomunitari.

23.4. Tariffe e opzioni

(a) Il prezzo delle opzioni a pagamento offerte dal Proprietario Professionale deve essere sistematicamente indicato in tutti gli Annunci pubblicati; esso sarà incluso nel prezzo finalizzato al momento della Prenotazione. Le opzioni offerte dal Proprietario Professionale sono dovute dal Viaggiatore non appena siano state da questi previamente convalidate.

(b) Qualora il Proprietario Professionale utilizzi la propria assicurazione, la tariffa giornaliera indicata negli Annunci pubblicati **comprenderà il prezzo del noleggio e quello dell'assicurazione**. Qualora il Proprietario Professionale benefici dell'assicurazione fornita tramite la Piattaforma, il prezzo dell'assicurazione è aggiunto automaticamente dalla Piattaforma. Il prezzo indicato deve essere trasparente, completo (escluse le opzioni a pagamento) e **comprensivo di tutte le imposte applicabili**.

(c) Il Servizio consente ai Proprietari Professionali di aggiungere opzioni a pagamento ai propri Annunci, nei limiti delle opzioni disponibili sulla Piattaforma. Spetta al Proprietario Professionale garantire che tutte le opzioni offerte siano chiaramente indicate negli Annunci e siano incluse nell'importo totale del noleggio come visualizzato al momento della Prenotazione. Il Viaggiatore pagherà tale importo complessivo, comprensivo del noleggio e delle opzioni scelte, fatta salva la Commissione di Servizio. Il Proprietario Professionale si impegna a **fornire tutte le opzioni selezionate dal Viaggiatore**; in caso contrario, la Prenotazione può essere annullata ed è dovuto al Viaggiatore il **rimborso integrale del prezzo da questi pagato**. Il Proprietario Professionale non può offrire una **riduzione della Franchigia** quale opzione aggiuntiva sulla Piattaforma.

23.5. Assicurazione

(a) Affinché un Annuncio possa essere pubblicato, il Proprietario Professionale indicherà sulla Piattaforma le proprie **condizioni assicurative**, incluse la copertura fornita e le Franchigie applicabili, e si accerterà che ciascun potenziale Viaggiatore possa essere informato in modo trasparente delle condizioni assicurative **prima di qualsiasi Prenotazione**.

(b) Il Proprietario Professionale **rinuncia espressamente e senza riserve a qualsiasi pretesa nei confronti della Piattaforma** in caso di danni al Veicolo noleggiato, o di sinistri relativi allo stesso, durante un Periodo di Noleggio.

(c) Qualora la Prenotazione riguardi un Proprietario Professionale che applica il proprio contratto e la propria assicurazione, qualsiasi sinistro, danno, multa o pedaggio verificatosi durante il noleggio è gestito esclusivamente tra il Proprietario Professionale, il suo assicuratore e il Viaggiatore.

(d) Qualora sia utilizzato il Modello Standard messo a disposizione dalla Piattaforma, si applicano le regole stabilite in tale modello, che devono essere rispettate da tutte le parti. Qualora il Proprietario Professionale scelga di utilizzare il proprio documento contrattuale, la gestione delle controversie avviene **esclusivamente tra il Proprietario Professionale e il Viaggiatore, senza intervento della Piattaforma**, conformemente all'Articolo 18.7. Qualsiasi controversia relativa a un sinistro o a un incidente verificatosi durante il noleggio è gestita esclusivamente tra il Proprietario Professionale, il suo assicuratore e il Viaggiatore; la Piattaforma non può in alcun caso essere ritenuta responsabile delle conseguenze di tali controversie. In caso di conflitto tra un Proprietario Professionale e un Viaggiatore, la Piattaforma può intervenire su richiesta delle parti qualora non sia stata trovata una soluzione amichevole; il suo intervento resta tuttavia **facoltativo** e limitato ai casi in cui sia strettamente necessario. (e) **Assicurazione fornita tramite la Piattaforma.** Il Proprietario Professionale può scegliere di beneficiare dell'assicurazione fornita tramite la Piattaforma, **purché ne abbia i requisiti**. In tal caso, gli Annunci dei Veicoli coperti devono riportare espressamente le condizioni assicurative applicabili. Al fine di garantire l'apertura di una pratica di sinistro entro i termini richiesti, il Proprietario Professionale e il Viaggiatore devono tassativamente fornire

alla Piattaforma i documenti necessari entro **ventiquattro (24) ore** dall'incidente, conformemente all'Articolo 17.8. Tutte le ulteriori informazioni sull'assicurazione e sulle relative procedure sono contenute nell'Articolo 16.

23.6. Deposito Cauzionale

La gestione del Deposito Cauzionale è **curata esclusivamente dal Proprietario Professionale**, che applica le proprie condizioni per quanto riguarda l'importo, il mezzo di pagamento e il termine di restituzione. Tali condizioni devono essere indicate nell'Annuncio e si applicano alla Prenotazione.

23.7. Indennità di annullamento. In caso di annullamento da parte del Proprietario prima della data di partenza, il Proprietario Professionale corrisponderà alla Piattaforma un'indennità di **centocinquanta euro (150 €)** per la perdita arrecata alla Piattaforma. Tale importo può essere detratto dal Prezzo del Noleggio dovuto al Proprietario Professionale per il suo noleggio successivo. Qualora il Proprietario Professionale rifiuti di pagare l'indennità e non abbia Prenotazioni future che consentano tale detrazione, i suoi Annunci possono essere sospesi.

Articolo 24. Mediazione

Qualora il Contratto di Noleggio concluso con un Proprietario Professionale sia il Modello Standard, si applicano le regole dell'Articolo 18.

Qualora il Proprietario Professionale utilizzi il proprio documento contrattuale, qualsiasi controversia relativa alla Prenotazione, al Contratto di Noleggio e/o al Periodo di Noleggio, incluso qualsiasi sinistro o incidente verificatosi durante il Periodo di Noleggio, è gestita **esclusivamente tra il Proprietario Professionale e il Viaggiatore**, senza intervento della Piattaforma, che non è in alcun modo responsabile delle conseguenze di tali controversie. A titolo di eccezione, in caso di conflitto tra un Proprietario Professionale e un Viaggiatore in cui non sia stata trovata una soluzione amichevole, la Piattaforma **può** intervenire su richiesta delle parti; il suo intervento resta tuttavia facoltativo e limitato ai casi in cui sia strettamente necessario.

Articolo 25. Responsabilità

25.1. Responsabilità dei Proprietari Professionali. Ciascun Proprietario Professionale è l'unico responsabile del Veicolo offerto a noleggio, dell'Annuncio e di tutte le informazioni e di tutti i documenti forniti in relazione allo stesso, delle condizioni proposte ai Viaggiatori e della corretta esecuzione di ciascun Contratto di Noleggio. In particolare, il Proprietario Professionale si accerterà che ciascun Veicolo sia legittimamente di sua proprietà o messo a sua disposizione, descritto con precisione, debitamente immatricolato, sottoposto a manutenzione, idoneo alla circolazione e sicuro, adeguatamente assicurato per il noleggio in questione e conforme a tutti i requisiti legali, regolamentari e contrattuali applicabili. Il Proprietario Professionale è altresì l'unico responsabile della consegna e della restituzione del Veicolo, della precisione e dell'aggiornamento del calendario delle disponibilità e delle tariffe, della fornitura di tutte le dotazioni od opzioni convenute e dell'adempimento di tutti gli obblighi fiscali, previdenziali, di tutela dei consumatori e di altro tipo derivanti dall'attività del Proprietario Professionale.

25.2. Ruolo della Piattaforma quale intermediario. La Piattaforma agisce esclusivamente quale intermediario online che mette in contatto Proprietari e Viaggiatori e offre le funzionalità descritte nelle presenti Condizioni Generali. Essa non è proprietaria né possessore di alcun Veicolo, non ispeziona, non sottopone a manutenzione, non gestisce né noleggia alcun Veicolo e non esercita alcun controllo su di esso, e non è parte di alcun Contratto di Noleggio. La Piattaforma non garantisce l'identità, la solvibilità,

l'affidabilità o la condotta di alcun Utente, la precisione o la completezza di alcun Annuncio o Contenuto degli Utenti, lo stato, la sicurezza, la liceità, la disponibilità o l'idoneità di alcun Veicolo, né la regolare conclusione o l'esecuzione di alcun Contratto di Noleggio.

25.3. Esclusione di responsabilità per gli atti dei Proprietari e dei Viaggiatori. Nella misura più ampia consentita dal diritto applicabile, la Piattaforma non è responsabile di alcuna perdita, danno, costo, pretesa o spesa derivante da o connessa a: (a) informazioni o documenti inesatti, incompleti, fuorvianti, fraudolenti od obsoleti forniti da un Proprietario Professionale; (b) qualsiasi difetto, guasto, mancata manutenzione, non conformità, indisponibilità, consegna tardiva, annullamento o sostituzione di un Veicolo; (c) qualsiasi incidente, lesione personale, decesso, danno materiale, multa, pedaggio, furto, perdita o altro evento verificatosi in relazione a un Veicolo o a un Contratto di Noleggio; (d) qualsiasi violazione, mancata esecuzione, negligenza, condotta scorretta o atto illecito imputabile a un Proprietario Professionale, a un Viaggiatore o a un terzo; oppure (e) qualsiasi controversia tra Utenti, inclusa qualsiasi controversia relativa a pagamenti, assicurazione, un Deposito Cauzionale, danni, riparazioni o l'interpretazione o l'esecuzione di un Contratto di Noleggio.

25.4. Limitazione di responsabilità. La Piattaforma è responsabile esclusivamente delle perdite dirette e prevedibili derivanti da un inadempimento comprovato dei propri obblighi ai sensi delle presenti Condizioni Generali. La Piattaforma non è responsabile di alcuna perdita indiretta o consequenziale, mancato guadagno, perdita di ricavi, di affari, di opportunità, di risparmi attesi, di reputazione o di dati.

Articolo 26. Durata, sospensione e risoluzione

26.1. Fatto salvo qualsiasi altro accordo scritto, il rapporto contrattuale tra la Piattaforma e un Proprietario Professionale è concluso a tempo indeterminato a decorrere dalla data di accettazione delle presenti Condizioni Generali.

26.2. La Piattaforma può limitare o sospendere in tutto o in parte il Servizio qualora il Proprietario Professionale violi le presenti Condizioni Generali o qualora ciò sia necessario per tutelare il Servizio, gli Utenti o terzi. Prima o nel momento in cui la misura diventa efficace, la Piattaforma fornirà al Proprietario Professionale una spiegazione scritta con indicazione delle ragioni delle misure. Il Proprietario Professionale può contestare tale decisione della Piattaforma presentando un reclamo tramite il canale di contatto dell'assistenza messo a disposizione sulla Piattaforma.

26.3. Qualsiasi sospensione dell'Account di un Proprietario Professionale comporta l'annullamento di tutte le Prenotazioni Confermate esistenti alla data in cui la sospensione diventa efficace. I diritti acquisiti e gli obblighi pendenti restano impregiudicati e sussistono fino al loro integrale adempimento.

26.4. In caso di violazione sostanziale delle presenti Condizioni Generali da parte di un Proprietario Professionale, la Piattaforma può inviare una comunicazione scritta nella quale sono esposti i fatti e le circostanze della violazione e si chiede di porvi rimedio entro un termine ragionevole. Qualora il Proprietario Professionale, dopo tale comunicazione, commetta una nuova violazione sostanziale, la Piattaforma può porre fine immediatamente, in tutto o in parte, alla fornitura del Servizio senza alcun preavviso. In caso di tale risoluzione immediata, la Piattaforma fornirà al Proprietario Professionale una motivazione della propria decisione.

Articolo 27. Legge applicabile e foro competente

27.1. Le presenti Condizioni Generali e qualsiasi controversia tra un Proprietario Professionale e la Piattaforma sono disciplinate:

- dal diritto francese, qualora l'entità contraente gestisca il Marchio Yescapa;
- dal diritto olandese, qualora l'entità contraente gestisca il Marchio Goboony.

27.2. La competenza esclusiva è attribuita ai tribunali competenti di Bordeaux (Francia) per tutte le controversie che coinvolgono l'entità che gestisce il Marchio Yescapa, e ai tribunali competenti di Amsterdam (Paesi Bassi) per le controversie che coinvolgono l'entità che gestisce il Marchio Goboony.