

## CONDIZIONI GENERALI UNIPOLMOVE CITY

### Preambolo

I presenti termini e condizioni (le “**Condizioni Generali**”) disciplinano l’uso dell’applicazione UnipolMove CITY (l’“**App**”) e i servizi resi disponibili attraverso la stessa (i “**Servizi**”).

Le Condizioni Generali si articolano in 3 (tre) sezioni:

**Sezione A: CONDIZIONI DI UTILIZZO DELL’APP;**

**Sezione B: CONDIZIONI PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI;**

**Sezione C: DISPOSIZIONI COMUNI.**

**Scaricando l’App e accedendo alla stessa, l’Utente conferma di aver letto e di accettare le Condizioni Generali.**

### Definizioni

In aggiunta a quanto eventualmente definito in altre parti delle Condizioni Generali, ai termini e alle espressioni indicati con le lettere iniziali maiuscole dovranno essere attribuiti i seguenti significati:

- “**Account**”: il profilo dedicato all’Utente sull’App;
- “**App**”: l’applicazione UnipolMove CITY, scaricabile gratuitamente dall’Utente su Apple App Store e Google Play Store;
- “**Cliente**”: l’Utente che stipula il Contratto per acquistare un Servizio;
- “**Codice Civile**”: il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262 e sue successive integrazioni e modificazioni;
- “**Codice del Consumo**”: il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e sue successive integrazioni e modificazioni;
- “**Condizioni Generali**”: i presenti termini e condizioni che regolano l’uso dell’App e l’acquisto dei Servizi, articolati nella Sezione A – CONDIZIONI DI UTILIZZO DELL’APP, nella Sezione B – CONDIZIONI PER L’ACQUISTO DEI SERVIZI e nella Sezione C – DISPOSIZIONI COMUNI che seguono;
- “**Conferma d’Ordine**”: il riepilogo dei Servizi acquistati e dei relativi prezzi, elaborato da UnipolTech dopo il perfezionamento del Contratto;
- “**Consumatore**”: l’Utente o il Cliente che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, come previsto dal Codice del Consumo;
- “**Contratto**”: il contratto concluso dal Cliente per la prestazione dei Servizi richiesti attraverso l’App;
- “**Corrispettivo**”: il prezzo del Servizio richiesto dal Cliente, comprensivo di tasse;
- “**Credito In-App**”: credito in denaro riconosciuto al Cliente per motivazioni promozionali (e.g. campagna *voucher*) e utilizzabile dallo stesso per il pagamento di qualsiasi Servizio, salvo sia indicato diversamente. Il Cliente può caricare il Credito In-App e visualizzare l’importo disponibile nell’apposita sezione dell’App “*Credito di viaggio e buoni*”;

- **“Fornitori Terzi”**: le società diverse da UnipolTech che forniscono Servizi presentati sull’App in virtù di appositi contratti con UnipolTech;
- **“Forza Maggiore”**: il verificarsi di un evento che impedisce a una Parte di adempiere a una o più obbligazioni contrattuali, se e nella misura in cui la Parte che subisce l’evento provi che: (a) tale impedimento è fuori dal suo ragionevole controllo; (b) l’evento non avrebbe potuto essere ragionevolmente previsto al momento della conclusione del Contratto; e (c) gli effetti dell’impedimento non avrebbero potuto essere evitati o superati dalla Parte che ha subito l’evento. In assenza di prova contraria, si presumono eventi di Forza Maggiore: scioperi, atti di vandalismo, guasti o cattivo funzionamento dei *network* di soggetti terzi e/o degli apparati di telecomunicazione, nonché della rete *internet*, attacchi *hacker*, guerra, guerra civile, invasione, estesa mobilitazione militare, sommossa, rivoluzione, forza militare o insurrezione, atti di terrorismo, epidemia, pandemia, incendi, catastrofi naturali o eventi naturali estremi;
- **“Gruppo”**: il gruppo Unipol;
- **“Informativa Privacy”**: la nota contenente le informazioni relative al trattamento dei dati personali forniti: (a) dagli Utenti ai fini dell’attivazione dell’Account; e (b) dai Clienti ai fini della fruizione dei Servizi, in accordo e secondo i termini previsti dalla Normativa Privacy;
- **“Legge”**: tutte le norme giuridiche in vigore, primarie e secondarie, ivi inclusi leggi, decreti, regolamenti e direttive, nonché decisioni, ordinanze, lodi, provvedimenti giudiziari, arbitrari, amministrativi, ministeriali o regolamentari, ovvero qualsiasi altra disposizione vincolante a livello locale, nazionale e sovranazionale;
- **“Normativa Privacy”**: il D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, modificato secondo quanto previsto dal D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e ogni altra Legge applicabile al trattamento dei dati personali, nonché i provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali;
- **“Parti”**: UnipolTech e l’Utente o il Cliente, a seconda dei casi;
- **“Servizi”**: i servizi di mobilità, come descritti nell’art. 1, Sezione B, delle Condizioni Generali, resi disponibili all’Utente sull’App;
- **“Servizio Clienti UnipolTech”**: il servizio di assistenza reso all’Utente/al Cliente da UnipolTech ai sensi degli artt. 9, Sezione A, e 10, Sezione B, delle Condizioni Generali;
- **“UnipolTech”**: UnipolTech S.p.A., con sede legale in via Stalingrado 37, 40128 – Bologna (BO), numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Bologna e codice fiscale 03506831209, partita IVA 03740811207, numero REA BO – 525485, indirizzo di posta elettronica certificata [unipoltech@pec.unipol.it](mailto:unipoltech@pec.unipol.it), soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Unipol Gruppo S.p.A. e facente parte del Gruppo;
- **“Utente”**: la persona fisica che utilizza l’App.

## Modifiche

UnipolTech si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le Condizioni Generali in presenza dei seguenti giustificati motivi:

- (i) mutamenti di Legge;
- (ii) provvedimenti delle Autorità competenti;
- (iii) evoluzioni inerenti a modalità, costi e/o oneri di produzione, commercializzazione ed erogazione dei Servizi, condizioni di mercato e/o contesto competitivo; e
- (iv) mutamenti delle esigenze tecniche, gestionali, organizzative, amministrative e/o commerciali.

Le eventuali modifiche delle Condizioni Generali saranno comunicate all'indirizzo *e-mail* dell'Utente come "*Proposta di modifica unilaterale*", con indicazione delle specifiche ragioni che le giustificano, del termine di decorrenza (in ogni caso non inferiore a 2 (due) mesi dalla data di ricevimento della comunicazione), della facoltà dell'Utente di esercitare il diritto di recesso qualora non intenda aderire alla suddetta proposta di modifica e di ogni ulteriore informazione eventualmente richiesta dalla Legge.

L'Utente, entro l'indicato termine di decorrenza, potrà comunicare a UnipolTech la propria intenzione di recedere, senza spese o penalità. Trascorso il suddetto termine senza che l'Utente abbia comunicato il proprio recesso, le modifiche proposte si intenderanno accettate.

Quanto sopra non troverà applicazione in caso di modifiche imposte dalla Legge o da provvedimenti delle Autorità competenti, le quali si applicheranno, anche senza preavviso, in conformità a quanto disposto dalla Legge o dai provvedimenti.

\* \* \*

## **SEZIONE A: CONDIZIONI DI UTILIZZO DELL'APP**

### **1. Utilizzo dell'App e messa a disposizione delle Condizioni Generali**

1.1 Prima di iniziare a utilizzare l'App, l'Utente è tenuto a leggere con attenzione le Condizioni Generali.

1.2 Le Condizioni Generali restano sempre disponibili e scaricabili nella sezione dell'App "*Chi siamo*", nonché alla pagina <https://www.unipolmove.it/privacy-policy/>.

### **2. Registrazione e creazione dell'Account**

2.1 L'installazione e l'utilizzo dell'App sono gratuiti. Gli unici importi che l'Utente è tenuto a versare sono i Corrispettivi a fronte dell'acquisto di Servizi. Tali pagamenti sono regolati dall'art. 5, Sezione B, delle Condizioni Generali.

2.2 Per accedere per la prima volta all'App e utilizzare i Servizi, l'Utente è tenuto a seguire e completare correttamente la procedura di registrazione e creazione di un Account personale.

2.3 Ai fini della creazione dell'Account, l'Utente dovrà:

- (i) fornire il proprio numero di telefono cellulare e confermare la propria identità digitando la *one time password* (OTP) ricevuta via SMS; e

- (ii) confermare di aver preso visione delle Condizioni Generali e dell'Informativa Privacy, con apposizione dei *flag* sulle relative caselle.

Si precisa che i consensi al trattamento dei dati personali per finalità commerciali e di profilazione, nonché quelli relativi alla comunicazione, nel perseguimento delle medesime finalità, verso soggetti terzi, non sono indispensabili alla creazione dell'Account, ma restano liberi e facoltativi per l'Utente. Per maggiori informazioni, si invitano gli Utenti a consultare l'Informativa Privacy.

#### 2.4 L'Utente dichiara:

- (i) di avere compiuto almeno 18 (diciotto) anni;
- (ii) di disporre pienamente della capacità d'agire;
- (iii) di essere responsabile delle attività compiute tramite il proprio Account;
- (iv) di essere titolare di un solo Account;
- (v) che l'Account non è condiviso con altri; e
- (vi) di non agire tramite *bot* o altri strumenti automatizzati.

2.5 È fatto divieto all'Utente di registrarsi con dati personali di terzi, falsi o di fantasia. L'Utente ha la responsabilità di fornire dati veritieri, aggiornati e completi al momento della registrazione e per tutto il tempo di utilizzo dell'App e fruizione dei Servizi.

2.6 L'Utente si impegna a mantenere riservate le proprie credenziali di accesso all'Account e sarà ritenuto responsabile per qualsiasi danno subito da UnipolTech e/o da eventuali soggetti terzi, ivi comprese le altre società del Gruppo, a causa di sue azioni e omissioni che abbiano consentito a soggetti terzi di utilizzare l'Account.

### **3. Cancellazione e sospensione dell'Account**

3.1 È facoltà dell'Utente cancellare il proprio Account in qualsiasi momento accedendo alla sezione dell'App "*Profilo e pagamenti*" e selezionando "*Rimuovi il mio account*".

3.2 Anche in assenza di una richiesta da parte dell'Utente, UnipolTech si riserva il diritto di sospendere o cancellare l'Account senza alcun preavviso in caso di violazione delle disposizioni indicate all'art. 2 e all'art. 5 della presente Sezione A.

3.3 La sospensione o cancellazione dell'Account non attribuisce all'Utente alcun diritto a risarcimenti, rimborsi o indennizzi.

### **4. Diritti di proprietà industriale e intellettuale**

4.1 L'Utente riconosce che i diritti di proprietà intellettuale e industriale inerenti all'App e ai relativi contenuti sono di esclusiva titolarità di UnipolTech e dei suoi *partner* e sono tutelati ai sensi della Legge applicabile.

4.2 Scaricando l'App, l'Utente non acquisisce altro diritto sull'App stessa e sui Servizi se non quello di utilizzare questi ultimi per uso personale e non commerciale, nel rispetto delle Condizioni Generali.

## **5. Uso ammesso dell'App**

5.1 L'App deve essere utilizzata soltanto per scopi legittimi, conformemente alla Legge. In coerenza con tale principio, l'Utente garantisce di:

- (i) non utilizzare l'App e i Servizi per scopi impropri, fraudolenti e/o comunque non conformi alla Legge;
- (ii) utilizzare l'App e i relativi contenuti nei limiti di quanto strettamente necessario alla fruizione dei Servizi; e
- (iii) non arrecare danni, turbative o molestie a terzi durante l'utilizzo dei Servizi.

5.2 L'Utente non si impegnerà in comportamenti che possano realizzare condotte potenzialmente idonee a:

- (i) ledere e/o indebolire i diritti di proprietà intellettuale, i legittimi interessi e/o la reputazione di UnipolTech e/o delle altre società del Gruppo;
- (ii) pregiudicare in qualunque modo il funzionamento dell'App; e/o
- (iii) ledere diritti di terzi.

5.3 L'Utente accetta inoltre di:

- (i) non caricare, pubblicare o trasmettere virus o altri *software* malevoli che possano interrompere, distruggere o limitare il funzionamento dell'App ovvero interferire con l'accesso all'App di altri Utenti;
- (ii) non copiare, modificare, duplicare, riprodurre, adattare, decifrare, decompilare, disassemblare, decodificare e/o altrimenti eseguire operazioni di *reverse engineering* sull'App; e
- (iii) non aggirare, disattivare o in altro modo interferire con le caratteristiche concernenti la sicurezza dell'App.

## **6. Interruzione dell'accessibilità e dismissione dell'App**

6.1 UnipolTech si riserva di sospendere temporaneamente l'accessibilità dell'App per finalità di manutenzione e/o aggiornamento di sistema, nonché per qualsiasi altro intervento eventualmente necessario o anche soltanto opportuno al fine di migliorare l'App e/o renderla conforme alla Legge. In tal caso, nei limiti di quanto concretamente possibile, UnipolTech informerà gli Utenti della sospensione temporanea.

6.2 In caso di dismissione dell'App, UnipolTech si riserva il diritto di chiudere l'Account con un preavviso di 30 (trenta) giorni di calendario. In tal caso, fermi i diritti riconosciuti agli Utenti in forza della Normativa Privacy, UnipolTech si adopererà affinché gli stessi possano accedere ai propri dati personali e alle informazioni che li riguardano.

## **7. Forza Maggiore**

7.1 UnipolTech non sarà responsabile qualora l'App non risulti accessibile per cause di Forza Maggiore o che comunque si sottraggono al suo ragionevole controllo.

## 8. Protezione dei dati personali

Il trattamento dei dati personali dell'Utente, svolto nell'ambito dell'utilizzo dell'App e dell'erogazione dei Servizi, viene svolto da UnipolTech in qualità di titolare del trattamento, in conformità con quanto previsto dalla Normativa Privacy. Per maggiori informazioni sulle modalità con cui UnipolTech tratta i dati personali degli Utenti è possibile consultare l'Informativa Privacy.

## 9. Servizio Clienti

L'Utente potrà contattare il Servizio Clienti UnipolTech al fine di richiedere assistenza e informazioni inerenti all'uso dell'App dalle ore 00:00 alle ore 23:59, dal lunedì alla domenica, ai recapiti riportati all'interno della funzionalità "Contattaci" nella sezione dell'App "Centro assistenza" o alla pagina [www.unipolmove.it/ti-serve-supporto/](http://www.unipolmove.it/ti-serve-supporto/).

## 10. Reclami

Gli eventuali reclami inerenti all'uso dell'App dovranno essere inviati utilizzando l'apposita funzionalità "Contattaci" nella sezione dell'App "Centro assistenza" o tramite i canali di cui alla pagina [www.unipolmove.it/ti-serve-supporto/](http://www.unipolmove.it/ti-serve-supporto/).

\* \* \*

## SEZIONE B: CONDIZIONI PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI

### 1. Servizi

1.1 UnipolTech offre all'Utente la possibilità di confrontare diverse ipotesi di mobilità per raggiungere la destinazione desiderata, nonché di prenotare e acquistare i Servizi attraverso l'App.

1.2 In particolare, l'Utente accede alle seguenti tipologie di Servizi:

- (i) Servizi singoli. Trattasi dei Servizi indicati e descritti nella *homepage* dell'App, erogati al Cliente direttamente da Fornitori Terzi selezionati, *partner* di UnipolTech. Per richiedere tale tipologia di Servizi, il Cliente è tenuto ad accettare termini e condizioni dei Fornitori Terzi responsabili dell'erogazione;
- (ii) Servizi in *bundle*. Trattasi dei Servizi indicati e descritti nella sezione dell'App "Pacchetti e abbonamenti", gestiti singolarmente da Fornitori Terzi di cui il Cliente accetta di rispettare termini e condizioni e proposti da UnipolTech come pacchetti aggregati di durata predeterminata. I Servizi in *bundle* possono comprendere anche titoli di viaggio prepagati, validi e utilizzabili dal Cliente fino a scadenza del pacchetto acquistato; e
- (iii) mobilità tramite acquisto di titoli di viaggio. Al Cliente è data la possibilità di acquistare dalla *homepage* dell'App titoli di viaggio che lo abilitano a fruire di servizi di mobilità specifici.

Nell'acquistare i titoli di viaggio, il Cliente si impegna a utilizzare i servizi di mobilità corrispondenti rispettando termini e condizioni dei Fornitori Terzi responsabili dell'erogazione.

1.3 I Servizi, sebbene siano resi disponibili sull'App, sono erogati da Fornitori Terzi rispetto a UnipolTech. L'offerta di UnipolTech non deve pertanto essere confusa con quella dei Fornitori Terzi, che sono gli unici responsabili della qualità dei Servizi e dell'assistenza al Cliente in relazione agli stessi. UnipolTech offre in ogni caso a favore del Cliente il servizio di assistenza di primo livello di cui al successivo art. 9 della presente Sezione B delle Condizioni Generali.

1.4 UnipolTech non è responsabile, né offre alcuna garanzia, circa le informazioni fornite dai Fornitori Terzi, nonché il contenuto, la disponibilità, l'accuratezza e il funzionamento di siti, risorse e/o servizi di tali terzi, ivi compresi i Servizi.

1.5 Fermo quanto previsto dall'art. 4, Sezione A, delle Condizioni Generali, UnipolTech informa il Cliente che i marchi e i loghi che contraddistinguono i Servizi sono di titolarità esclusiva dei relativi Fornitori Terzi e la riproduzione di tali segni distintivi all'interno dell'App avviene per mere finalità descrittive. È fatto espresso divieto al Cliente di riprodurre o utilizzare in alcun modo i marchi e i loghi dei Fornitori Terzi senza l'espressa autorizzazione di questi ultimi.

## **2. Modalità di richiesta dei Servizi**

I Servizi possono essere richiesti dall'Utente direttamente sull'App, secondo la seguente procedura:

- (i) Servizi singoli e mobilità tramite acquisto di titoli di viaggio – dalla *homepage* dell'App
  - selezionare la modalità di trasporto che l'Utente desidera utilizzare
  - selezionare l'operatore di trasporto (*i.e.* Fornitore Terzo)
  - procedere all'acquisto del Servizio singolo / titolo di viaggio selezionato utilizzando il metodo di pagamento predefinito o il Credito In-App;
- (ii) Servizi singoli e mobilità tramite acquisto di titoli di viaggio – dalla sezione dell'App "*Pianificazione viaggio*"
  - inserire origine e destinazione del percorso desiderato nella sezione dell'App "*Pianificazione viaggio*"
  - selezionare, tra i risultati, l'opzione di viaggio favorita
  - procedere all'acquisto del titolo di viaggio / Servizio singolo (nel caso di Servizio singolo, ciò sarà possibile solo una volta in prossimità del mezzo) utilizzando il metodo di pagamento predefinito o il Credito In-App; e
- (iii) Servizi in *bundle* – dalla sezione dell'App "*Pacchetti e abbonamenti*"
  - selezionare il *bundle* di interesse
  - procedere all'acquisto del *bundle* selezionato utilizzando il metodo di pagamento predefinito o il Credito In-App.

## **3. Conclusione del Contratto e Conferma d'Ordine**

3.1 Il Contratto si perfeziona quando il Cliente finalizza l'acquisto dei Servizi cliccando su "Paga" attraverso l'App.

3.2 In seguito al perfezionamento del Contratto, UnipolTech provvede a elaborare e inviare all'indirizzo *e-mail* del Cliente la Conferma d'Ordine.

#### **4. Modalità di utilizzo del Servizio**

4.1 Trasporto pubblico. I titoli di viaggio per il trasporto pubblico locale sono soggetti a tariffe e limitazioni dell'offerta imposte dall'operatore di trasporto pubblico. L'Utente può procedere all'acquisto degli stessi direttamente sull'App, selezionando la categoria "Trasporto pubblico" nella *homepage* dell'App o all'interno della sezione dell'App "Pianificazione viaggio". L'utilizzo dei titoli di viaggio acquistati sarà possibile solo previa attivazione degli stessi, da eseguire nella sezione dell'App "Biglietti".

4.2 Mobilità in *sharing* (autovetture, monopattini, biciclette elettriche, biciclette, etc.). L'Utente può acquistare i Servizi in *sharing* disponibili sull'App secondo le modalità previste dall'operatore di trasporto (*i.e.* Fornitore Terzo) e in base alla disponibilità dei veicoli nella zona di riferimento. La visualizzazione della disponibilità e dei dettagli relativi al mezzo di interesse, il meccanismo di sblocco/blocco del mezzo e il successivo pagamento avvengono direttamente sull'App, nelle sezioni dedicate.

4.3 Noleggio a breve termine. L'Utente può acquistare i Servizi di noleggio sull'App secondo le modalità previste dall'operatore di trasporto (*i.e.* Fornitore Terzo) e in base alla disponibilità dei veicoli nella zona di riferimento. La visualizzazione della disponibilità dei veicoli, i dettagli relativi al mezzo di interesse (categoria, modello, etc.) e il successivo pagamento avvengono direttamente sull'App, selezionando la categoria "Noleggio a breve termine" nella *homepage* dell'App.

4.5 Taxi. L'Utente può acquistare il servizio di mobilità su taxi secondo le modalità previste dall'operatore di trasporto (*i.e.* Fornitore Terzo), previa prenotazione e in base alla disponibilità dei veicoli nella zona di riferimento, verificabile selezionando la categoria "Taxi" nella *homepage* dell'App. Nella medesima sezione dell'App sarà altresì possibile visualizzare il tempo di attesa stimato e procedere al pagamento.

4.4 Il Cliente è tenuto a soddisfare tutti i requisiti per l'utilizzo dei mezzi e la fruizione dei Servizi derivanti dalle Condizioni Generali, dai termini e condizioni dei Fornitori Terzi e dalla Legge (a titolo esemplificativo, con riferimento all'età minima e al possesso di valida patente di guida necessarie per la guida di automobili).

4.5 In nessun caso UnipolTech sarà responsabile per danni derivanti da o connessi all'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente in violazione del precedente art. 4.4.

#### **5. Pagamento del Corrispettivo**

5.1 Il Cliente è tenuto a pagare il Corrispettivo indicato per ciascun Servizio richiesto. Fatta eccezione per i Servizi in *bundle*, UnipolTech resta estranea a qualsiasi politica di prezzo relativa ai Servizi.

5.2 Il Cliente potrà utilizzare in App i seguenti metodi di pagamento:

- (i) carte di credito e di debito su circuiti Visa o Mastercard;
- (ii) Apple Pay;
- (iii) carte prepagate su circuiti Visa o Mastercard;

(iv) American Express; e

(v) Credito In-App.

5.3 Qualora sia selezionato il metodo di pagamento “(v) Credito In-App” e il Credito In-App risulti inferiore rispetto al Corrispettivo per il Servizio richiesto, l’importo residuo sarà addebitato sul metodo di pagamento selezionato nella sezione dell’App “Metodi di pagamento”.

5.4 In caso il Cliente benefici di un *voucher*, sarà possibile caricarlo nell’apposita sezione dell’App “Credito di viaggio” e utilizzarlo come Credito In-App.

5.5 Il pagamento del Corrispettivo avviene cliccando sul riquadro “Paga”, al termine di un processo che passa per la visualizzazione dei Servizi disponibili e la selezione del Servizio richiesto da parte dell’Utente.

5.6 Si informa l’Utente che, in seguito all’aggiunta di un metodo di pagamento, sarà effettuato un addebito temporaneo di modico valore sullo stesso al fine di verificarne la validità. L’importo verrà poi riaccreditato automaticamente una volta confermata la validità del metodo di pagamento.

5.7 In caso di acquisto di Servizi singoli da parte del Cliente, quest’ultimo è consapevole e accetta che gli sarà addebitata una somma forfettaria soggetta a successivi aggiustamenti a seconda dell’effettivo importo dovuto per la fruizione del Servizio richiesto.

## **6. Fatturazione**

6.1 Per i Servizi di cui all’art. 1.2, punto (i), della presente Sezione B (c.d. Servizi singoli), in relazione ai quali UnipolTech opera in nome e per conto dei Fornitori Terzi, la fatturazione è effettuata dal Fornitore Terzo che ha erogato il Servizio di mobilità al Cliente.

6.2 Per i Servizi di cui all’art. 1.2, punto (ii), della presente Sezione B (c.d. Servizi in *bundle*), UnipolTech rilascia al Cliente apposito documento commerciale in forma elettronica, salvo il caso in cui il Cliente richieda l’emissione di fattura.

6.3 Per i Servizi di cui all’art. 1.2, punto (iii), della presente Sezione B (c.d. mobilità tramite acquisto di titoli di viaggio), UnipolTech rilascia al Cliente una semplice ricevuta della transazione effettuata. Il Cliente potrà in ogni caso rivolgersi al Servizio Clienti per richiedere l’emissione della fattura a cura e onere del Fornitore Terzo responsabile dell’erogazione del servizio di mobilità.

## **7. Forza Maggiore**

7.1 Nessuna delle Parti sarà responsabile per inadempimenti dovuti a eventi di Forza Maggiore.

7.2 Qualora un evento di Forza Maggiore dovesse causare una sospensione degli obblighi di una Parte, tale Parte ne dovrà dare comunicazione all’altra non appena le sia ragionevolmente possibile, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione, totale o parziale, nonché la natura dell’evento di Forza Maggiore.

7.3 La Parte i cui obblighi fossero stati sospesi come sopra detto, riprenderà l’adempimento di tali obblighi non appena le sarà ragionevolmente possibile dopo la cessazione della causa di Forza Maggiore, previa comunicazione all’altra Parte.

7.4 Decorsi 30 (trenta) giorni di calendario di sospensione dell'esecuzione Contratto per Forza Maggiore, in assenza di soluzione, ciascuna Parte potrà recedere dal Contratto.

## 8. Diritto di recesso del Cliente

8.1 Con riferimento ai Servizi in *bundle*, immediatamente fruibili in seguito all'acquisto, il Consumatore ha diritto di recedere entro 14 (quattordici) giorni di calendario dalla ricezione della Conferma d'Ordine. In caso di esercizio del diritto di recesso, UnipolTech provvederà al rimborso del Corrispettivo pagato dal Consumatore sul metodo di pagamento utilizzato dal Cliente per l'acquisto, salvo indicazione contraria.

8.2 Nel caso in cui il Consumatore abbia espressamente richiesto di iniziare l'utilizzo dei Servizi in *bundle* prima del termine del periodo di recesso di cui all'art. 8.1 della presente Sezione B, lo stesso sarà tenuto a corrispondere a UnipolTech, ai sensi dell'art. 57, co. 3, del Codice del Consumo, un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui il Consumatore ha informato UnipolTech dell'esercizio del diritto di recesso. UnipolTech avrà il diritto di compensare tale importo con quanto dovuto al Consumatore in conseguenza del recesso.

8.3 Il Consumatore potrà esercitare il diritto di recesso di cui agli artt. 8.1 e 8.2 della presente Sezione B con comunicazione da inviare a UnipolTech al seguente indirizzo: [assistenza-city@unipolmove.it](mailto:assistenza-city@unipolmove.it).

8.4 Con riferimento alle altre tipologie di Servizi di cui all'art. 1 della presente Sezione B, il diritto di recesso è regolato da termini e condizioni del Fornitore Terzo responsabile dell'erogazione del Servizio.

## 9. Politica di rimborso

9.1 Il Cliente può chiedere a UnipolTech il rimborso parziale o totale del Corrispettivo eventualmente pagato qualora la fruizione del Servizio richiesto sia stata resa impossibile, ovvero sia stata limitata, dal mancato/non corretto funzionamento dell'App. L'effettivo rimborso sarà possibile previo accertamento delle circostanze che lo giustificano da parte del *team IT* di UnipolTech.

9.2 Il Cliente può chiedere altresì il rimborso parziale o totale del Corrispettivo eventualmente pagato in ipotesi di malfunzionamento del Servizio richiesto. In tal caso, l'eleggibilità della richiesta di rimborso sarà valutata dal Fornitore Terzo responsabile dell'erogazione del Servizio.

9.3 Con riferimento all'ipotesi di cui ai precedenti artt. 9.1 e 9.2:

- (i) se il rimborso riguarda Servizi singoli, (a) in caso di problematiche relative all'App (*i.e.* ipotesi *ex art.* 9.1), il Corrispettivo pagato sarà accreditato da UnipolTech sul metodo di pagamento utilizzato dal Cliente per l'acquisto, salvo indicazione contraria; (b) diversamente (*i.e.* ipotesi *ex art.* 9.2), il rimborso sarà gestito dal Fornitore Terzo responsabile dell'erogazione, secondo i suoi termini e condizioni; e
- (ii) se il rimborso riguarda Servizi in *bundle*, (a) in caso di problematiche relative alla mera transazione, il Corrispettivo pagato sarà accreditato sul metodo di pagamento utilizzato dal Cliente per l'acquisto, salvo indicazione contraria; (b) diversamente, il rimborso sarà di natura non monetaria e avverrà tramite riaccredito del Servizio (*e.g.* minuti di viaggio ed eventuale estensione temporale della durata del pacchetto/abbonamento).

9.4 Il Cliente può infine chiedere il rimborso del Corrispettivo pagato per l'acquisto di titoli di viaggio qualora sussista un problema tecnico che impedisce al Cliente la corretta fruizione del servizio di mobilità collegato al titolo di viaggio acquistato. In tal caso, il rimborso sarà di natura non monetaria e avverrà tramite riaccredito del Servizio (*i.e.* titolo di viaggio).

9.5 Le richieste di rimborso del Cliente devono essere indirizzate al Servizio Clienti, contattabile secondo le modalità descritte nell'art. 10 della presente Sezione B.

## **10. Servizio Clienti**

Il Cliente potrà contattare il Servizio Clienti UnipolTech al fine di richiedere assistenza e informazioni dalle ore 00:00 alle ore 23:59, dal lunedì alla domenica, ai recapiti riportati all'interno della funzionalità "Contattaci" nella sezione dell'App "Centro assistenza" o sulla pagina [www.unipolmove.it/ti-serve-supporto/](http://www.unipolmove.it/ti-serve-supporto/).

## **11. Reclami**

Gli eventuali reclami inerenti ai Servizi acquistati dovranno essere inviati utilizzando l'apposita funzionalità "Contattaci" nella sezione dell'App "Centro assistenza" o tramite i canali di cui alla pagina [www.unipolmove.it/ti-serve-supporto/](http://www.unipolmove.it/ti-serve-supporto/).

\* \* \*

## **SEZIONE C: DISPOSIZIONI COMUNI**

### **1. Legge applicabile e Foro competente**

1.1 Le Condizioni Generali e il Contratto eventualmente stipulato dal Cliente con UnipolTech sono regolati dalla Legge italiana.

1.2 Per ogni eventuale controversia relativa a validità, efficacia, esecuzione e interpretazione delle disposizioni di cui alle Condizioni Generali e/o al Contratto eventualmente stipulato dal Cliente con UnipolTech è competente:

- (i) in caso di Utente Consumatore, il Foro del luogo di residenza o di domicilio dell'Utente stesso, se ubicati nel territorio italiano; o
- (ii) in caso di Utente non Consumatore, in via esclusiva, il Foro di Bologna.

### **2. Disposizioni finali**

2.1 Se una qualsiasi disposizione delle Condizioni Generali dovesse essere ritenuta invalida dal tribunale competente, le restanti disposizioni rimarranno in vigore a tutti gli effetti.

2.2 Il mancato o tardivo esercizio di qualsivoglia diritto di una delle Parti ai sensi delle Condizioni Generali non potrà in alcun caso intendersi quale rinuncia a tale diritto.