



## TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO URBI

### Premessa

Il presente documento stabilisce le norme e le condizioni generali di utilizzo (“**Termini e Condizioni di Utilizzo**”) dei servizi di ricerca, confronto, assistenza nel processo di prenotazione, invio e vendita dei biglietti/prenotazione richiesta (“**Servizio di Bigliettazione Voli**”) offerti da URBANNEXT S.A. (“**URBI**”) ai fini dell’acquisto di biglietti venduti da compagnie di trasporto aereo (“**Biglietti**”) ai clienti di Telepass S.p.A. (“**Clienti**”) che abbiano sottoscritto con la stessa Telepass S.p.A. uno dei contratti relativi all’offerta dei servizi di pagamento ove tale servizio di pagamento risulti disponibile, (“**Contratto Telepass**”).

Il Cliente accettando i presenti Termini e Condizioni di Utilizzo conferisce a URBI un mandato all’acquisto, presso la compagnia aerea indicata dal Cliente (“**Compagnia Aerea**”), dei Biglietti dallo stesso selezionati. Accedendo al Servizio di Bigliettazione Voli, il Cliente riconosce e accetta di aver letto, compreso e accettato di essere legalmente vincolato dai presenti Termini e Condizioni di Utilizzo e di aver letto e compreso l’Informativa Privacy.

### ARTICOLO 1 – Previsioni generali

- 1.1 URBI, con sede legale in Vicolo de’ Calvi, 2-6830 Chiasso, Svizzera, capitale sociale Euro CHF 100.000, interamente versato, P.IVA CHE-149.120.999, sede secondaria in Milano, viale Luigi Sturzo, n. 45, è una società interamente controllata da Telepass S.p.A. (“**Telepass**”), eroga il Servizio di Bigliettazione Voli in qualità di intermediario di viaggi ai sensi della Convenzione internazionale relativa ai Contratti di Viaggio del 23-04-1970, ratificata in Italia con Legge n. 1084 del 1977 ed è autorizzata ad operare come agenzia di viaggio, in conformità alla Legge Regionale della Lombardia 1° ottobre 2015, n. 27, al fine di erogare, tra l’altro, il servizio di aggregazione e messa a disposizione di servizi legati al trasporto di persone forniti, in modo indipendente ed autonomo, da fornitori terzi.
- 1.2 Il Servizio di Bigliettazione Voli consente ai Clienti di consultare gli orari e i prezzi degli aerei e prenotare direttamente i biglietti tramite l’Applicazione mobile Telepass (“**App Telepass**”), attraverso cui i clienti potranno effettuare il relativo pagamento in conformità a quanto previsto dal Contratto Telepass nonché dalle norme e condizioni che nello specifico disciplinano il servizio di pagamento Voli (“**Norme e Condizioni del Servizio di Pagamento Voli**”). È possibile scaricare l’App Telepass dall’App Store di Apple, da Google Play o dall’App Gallery di Huawei.
- 1.3 L’accesso al Servizio di Bigliettazione Voli tramite l’App Telepass è gratuito. La connessione internet è regolata dal piano tariffario del proprio gestore telefonico. Il Cliente è, inoltre, autonomamente responsabile della corretta configurazione, nonché dell’aggiornamento del *software* del proprio dispositivo mobile.
- 1.4 Il Cliente prende espressamente atto che il Servizio di Bigliettazione Voli erogato da URBI,



tramite l'App Telepass, consente esclusivamente la consultazione e l'acquisto di biglietti per il trasporto di passeggeri (*inter alia*: tramite treni e/o aerei), i cui servizi vengono, tuttavia, erogati a cura e sotto l'esclusiva responsabilità della relativa Compagnia Aerea .. Pertanto, prenotando e acquistando un Biglietto il Cliente è soggetto i) ai presenti Termini e Condizioni di Utilizzo, ii) alle Norme e Condizioni del Servizio di Pagamento Voli, nonché , alle condizioni generali della Compagnia Aerea che effettua il servizio di trasporto passeggeri ("**Norme e Condizioni della Compagnia Aerea**"). Resta, in ogni caso, espressamente inteso che URBI è, e rimane, esclusivamente responsabile limitatamente al solo Servizio di Bigliettazione Voli.

- 1.5 URBI si impegna a fornire risultati accurati per quanto riguarda il prezzo e la descrizione, tuttavia, non può garantire che tutte le informazioni fornite nell'ambito del Servizio di Bigliettazione Voli siano corrette, in ragione del fatto che alcune di esse, come ad esempio gli orari, le informazioni di viaggio in tempo reale, le condizioni della rete di trasporto e le tariffe sono fornite dalle Compagnie Aeree.
- 1.6 Ogni Compagnia Aerea applica il proprio sistema tariffario, pertanto i prezzi possono variare tra il momento in cui vengono visualizzati come risultato della ricerca e la pagina finale prima del pagamento. Tuttavia, URBI fornirà l'indicazione dell'eventuale modifica del prezzo prima di procedere al pagamento.
- 1.7 Il Cliente accetta sin d'ora che URBI mostrerà esclusivamente le soluzioni di Viaggio disponibili presso le Compagnie Aeree *partner*.

## ARTICOLO 2 – Funzionamento del Servizio di Bigliettazione Voli

- 2.1 Per accedere al Servizio il Cliente deve preliminarmente accedere all'App Telepass e compilare i relativi campi con le informazioni necessarie per effettuare la ricerca del viaggio. In particolare, è richiesto l'inserimento del luogo di partenza e di destinazione, nonché della data del viaggio e il numero di passeggeri per cui si sta effettuando la ricerca.
- 2.2 Inoltre, attraverso l'opzione di ricerca avanzata, è possibile selezionare ulteriori filtri di ricerca delle disponibilità offerte ovvero visualizzare esclusivamente tratte dirette.
- 2.3 Al termine della fase di ricerca delle offerte disponibili, è ulteriormente possibile filtrare i risultati ottenuti sulla base di criteri quali l'economicità, la durata o le tempistiche di partenza.
- 2.4 Infine, a seguito della selezione della soluzione di viaggio prescelta, al fine di completare l'acquisto il Cliente viene reindirizzato alla pagina nella quale dovranno essere inseriti i dati personali dei viaggiatori e, infine, autorizzare il relativo pagamento.
- 2.5 Il prezzo totale della prenotazione verrà mostrato dopo aver selezionato tutti i servizi specifici che si desidera prenotare. Il costo totale include il prezzo dei servizi selezionati, le eventuali ulteriori commissioni richieste dalle Compagnie Aeree e la quota di agenzia spettante a URBI. Quest'ultima è indipendente dal prezzo dei prodotti e non è mai rimborsabile, in quanto relativa al servizio offerto da URBI per l'erogazione del Servizio di Bigliettazione Voli. Inoltre, evidenziamo



che, a causa della natura dei servizi di viaggio, in particolare per le prenotazioni aeree, è possibile che le compagnie aeree effettuino variazioni di prezzo tra la richiesta di prenotazione e l'effettivo pagamento. Pertanto, la definitiva conferma di disponibilità e costo del servizio si avrà solo nel momento in cui verrà effettuato il pagamento effettivo.

- 2.6** I pagamenti, e i relativi addebiti, vengono effettuati con le modalità e nei termini previsti dal Contratto Telepass.
- 2.7** Le compagnie aeree possono richiedere supplementi per servizi aggiuntivi come bagaglio registrato, check-in, posto a sedere preferito, intrattenimento in volo (se disponibile), cibi, bevande e snack, etc. Eventuali spese per questi servizi aggiuntivi non sono incluse nel prezzo del volo biglietto salvo espressa indicazione. URBI non è responsabile di eventuali costi aggiuntivi sostenuti e consiglia di contattare la compagnia aerea per aggiungere eventuali servizi rilevanti e verificarne il costo.
- 2.8** Si evidenzia che se l'itinerario include più di una tratta vi possono essere differenti franchigie bagaglio; ciò può accadere anche quando si vola con la stessa compagnia aerea, se per esempio un volo è internazionale e l'altro è interno. La compagnia aerea potrebbe quindi richiedere il pagamento per ogni bagaglio in eccesso, rispetto al limite previsto per il volo con il limite di bagaglio inferiore.
- 2.9** Al termine della fase di prenotazione, qualora questa sia stata portata a termine correttamente, verrà trasmesso, a mezzo posta elettronica, il biglietto elettronico al Cliente. Tale tipologia di biglietto può essere utilizzata verificando il biglietto direttamente nel corpo della e-mail di conferma di prenotazione.

### **ARTICOLO 3 – Modifiche, rimborsi e annullamenti**

- 3.1** La possibilità di annullare (e ottenere il rimborso) o modificare un servizio di viaggio prenotato e il metodo per farlo, dipendono dal tipo di tariffa o prenotazione effettuata e dalle specifiche regole tariffarie, nonché dai termini e condizioni delle Compagnie Aeree. Pertanto, non sempre le Compagnie Aeree potrebbe consentire la possibilità di cancellare o modificare il servizio richiesto, o potrebbe essere necessario seguire specifiche procedure. Per tale ragione, è importante consultare sempre in dettaglio le Norme e Condizioni delle Compagnie Aeree, anche al fine di verificare ipotesi di c.d. "no show rule".
- 3.2** Il Cliente prende inoltre atto che per l'annullamento delle prenotazioni, la richiesta dei relativi rimborsi e le modifiche che non comportino l'applicazione di spese o costi aggiuntivi potranno essere gestite direttamente tramite l'App Telepass. Eventuali modifiche alle prenotazioni che determinino l'applicazione di costi aggiuntivi dovranno essere, invece, effettuate direttamente dal sito web o dall'applicazione mobile dell'Operatore.
- 3.3** Oltre all'eventuale differenza di prezzo per il nuovo biglietto, il Cliente potrebbe essere tenuto a pagare anche una commissione per la modifica, l'annullamento o il rimborso del biglietto. Talvolta



queste commissioni vengono stabilite dalle Compagnie Aeree e saranno indicate chiaramente nel Servizio di Bigliettazione Voli.

- 3.4** Eventuali rimborsi, quando possibili, saranno effettuati da Urbi ed erogati da Telepass, in qualità di prestatore del servizio di pagamento, che accrediterà gli importi dovuti sul conto di addebito del Cliente. I rimborsi saranno trattati in conformità con la politica di rimborso della Compagnia Aerea in questione nel paese in questione.
- 3.5** Per quanto riguarda le prenotazioni di biglietti aerei, si prega di notare che per gli itinerari costituiti da diverse tratte possono essere applicate diverse regole tariffarie. In questo caso le compagnie aeree applicano all'intera prenotazione la regola tariffaria più restrittiva. Si consiglia pertanto di leggere tutte le regole tariffarie relative alla prenotazione. Si prega di notare che la maggior parte delle compagnie aeree si riservano il diritto di apportare modifiche alla pianificazione e annullare le prenotazioni confermate. Acquistando un unico biglietto di andata e ritorno (unico numero di biglietto per entrambe le tratte), se non viene utilizzato la tratta di andata la compagnia aerea potrebbe cancellare la tratta del ritorno. Pertanto, non è possibile cancellare parzialmente la prenotazione se non viene effettuato il volo di andata. URBI, in qualità di intermediario di viaggi, non è responsabile di tali cambiamenti di orario o cancellazioni.

#### ARTICOLO 4 – Assistenza Clienti

- 4.1** Qualora il Cliente necessiti di ricevere informazioni oppure l'assistenza ed il supporto necessari per facilitare i processi di ricerca, prenotazione, pagamenti, servizi post vendita e fatturazione, può contattare il seguente numero a pagamento negli orari sotto indicati:
- 800.269.269 attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 17.30;
  - +39 069 71 66 630 per chiamate dall'estero;
- 4.2** Per segnalare un disservizio o fare un reclamo, invece, il Cliente può scrivere all'indirizzo di Posta Elettronica [reclami.servizipagamento@telepass.it](mailto:reclami.servizipagamento@telepass.it) o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata [reclami.servizipagamento@pec.telepass.it](mailto:reclami.servizipagamento@pec.telepass.it). In alternativa, puoi inviare una comunicazione con Posta Prioritaria o Raccomandata all'indirizzo Telepass S.p.A.: Via del Serafico 49 – 00142 Roma.
- In alternativa, il Cliente potrà inviare una richiesta di supporto direttamente in App sia dalla sezione "Menu" selezionando "Hai bisogno di aiuto?" oppure accedendo alle Prenotazioni effettuate all'interno del Servizio Voli. In quest'ultimo caso, sarà necessario esporre esaurientemente il problema riscontrato.
- 4.3** In ogni caso, URBI potrà definire ulteriori canali di assistenza verso il Cliente che provvederà a rendere noti ai propri Clienti,



## ARTICOLO 5 - Responsabilità

- 5.1** Il Cliente prende espressamente atto che URBI non vende, organizza, né crea pacchetti turistici.
- 5.2** Inoltre, non fornisce alcun servizio di trasporto. Pertanto, è responsabile unicamente del Servizio di Bigliettazione Voli.
- 5.3** URBI non può pertanto essere considerata responsabile per eventuali perdite o danni non causati, in maniera immediata e diretta, dal Servizio di Bigliettazione Voli. In particolare, URBI non sarà responsabile per eventuali perdite o danni causati da ritardi o soppressioni, inclusi quelli derivanti da mancate coincidenze. A mero titolo esemplificativo, non potrà essere richiesto ad URBI alcun rimborso in ordine alla prenotazione di una camera di hotel, per il proseguimento del viaggio (in taxi o in aereo) o per un evento che il Cliente ha dovuto annullare a causa del ritardo o della soppressione del servizio di viaggio da parte della Compagnia Aerea.
- 5.4** URBI è responsabile unicamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario nei limiti previsti dalle norme vigenti. Ogni richiesta relativa al servizio turistico dovrà essere indirizzata direttamente alla Compagnia Aerea.
- 5.5** Inoltre, ogni contestazione relativa all'esecuzione del contratto dovrà essere contestata dal Cliente senza ritardo affinché URBI, per conto della Compagnia Aerea, o la Compagnia Aerea stessa vi possano porre tempestivamente rimedio.
- 5.6** Conseguentemente, si segnala che le Norme e Condizioni della Compagnia Aerea di cui all'art. 1.4, forniscono informazioni dettagliate sulle condizioni che regolano e dirigono il trasporto, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti condizioni:
- le scadenze per *check-in* e imbarco al *gate*;
  - le norme e i regolamenti tariffari;
  - gli avvisi di *overbooking*;
  - le limitazioni di responsabilità sui bagagli;
  - le condizioni del contratto di trasporto.

## ARTICOLO 6 – Documenti di identità, visti e requisiti di viaggio

- 6.1** Le normative relative ai documenti, passaporti e visti possono cambiare e si consiglia quindi di verificare la propria situazione con le Autorità competenti prima del viaggio. È infatti responsabilità del Cliente essere in possesso di un documento d'identità valido (carta identità o passaporto e, se del caso, di un visto) per il viaggio scelto. È importante ricordare di considerare tutti i punti di transito nel proprio viaggio, che possono anche richiedere la necessità di un visto. URBI declina ogni responsabilità per i clienti non in possesso dei documenti corretti.
- 6.2** Ogni destinazione ha le proprie esigenze per quanto riguarda le formalità di ingresso,



vaccinazioni, etc., che possono anche variare a seconda della nazionalità del passeggero. È diretta responsabilità del Cliente raccogliere tali informazioni. Nessuna problematica derivante dal mancato rispetto di tali normative potrà essere imputabile a URBI. Pertanto, invitiamo a verificare sempre le diverse formalità dei paesi scelti come destinazione e degli eventuali paesi di transito, considerando il tempo necessario ad effettuare tutte le relative procedure.

- 6.3** Inoltre, i regolamenti variano per ogni vettore e alcuni si rifiutano di trasportare le donne in stato di gravidanza da 28 o più settimane alla data del viaggio di ritorno. In caso di dubbio, si prega di verificare con la compagnia aerea in questione e di consultare il proprio medico. I neonati devono avere più di 6 settimane per viaggiare in aereo e devono sedersi sulle ginocchia di un adulto o occupare un seggiolino. Si prega di contattare la compagnia aerea per quest'ultimo caso. Generalmente i bambini sopra i 2 anni devono occupare un posto a sedere.

## **ARTICOLO 7 – Comportamento del Cliente e regole di condotta**

- 7.1** È obbligo del Cliente controllare la propria posta elettronica sia per verificare la corretta ricezione dei documenti di conferma, sia per eventuali ulteriori comunicazioni. È obbligo del Cliente segnalare tempestivamente a URBI la mancata ricezione dei documenti di conferma e/o qualsiasi altra problematica riscontrata.
- 7.2** È responsabilità del Cliente non comportarsi in un modo che non sia appropriato, o che possa provocare offesa o pericolo per gli altri, o che rischia di danneggiare beni appartenenti ad altri durante il soggiorno o utilizzando un servizio/prodotto turistico. Se il comportamento è inappropriato e/o causa offesa, o danno ad altri, o rischi di danni a cose altrui, URBI e/o le Compagnie Aeree possono annullare la prenotazione; nel qual caso il Cliente non potrà beneficiare di eventuali rimborsi, pagamenti di compensazione e/o di qualsiasi rimborso in cui si potrebbe incorrere come conseguenza di tale cancellazione. Inoltre, il Cliente sarà responsabile per il rimborso di tutte le eventuali spese sostenute da URBI e/o dalle Compagnie Aeree a causa dell'accaduto.
- 7.3** Il Cliente si impegna a fruire del Servizio di Bigliettazione Voli per scopi leciti e conformi ai presenti Termini e Condizioni di Utilizzo.
- 7.4** Il Cliente prende atto che ciascun biglietto elettronico può essere utilizzato esclusivamente da un solo Cliente e per un solo viaggio. Modificare e/o riprodurre biglietti elettronici a scopo fraudolento è un reato. Nel caso in cui più di un passeggero presenti lo stesso biglietto elettronico, il biglietto potrebbe essere ritenuto non valido e di conseguenza ai passeggeri sarà negata la fruizione del servizio di trasporto. Il Cliente sarà ritenuto responsabile per qualsiasi utilizzo illecito del proprio biglietto elettronico.



## ARTICOLO 8 – Assicurazione viaggio

- 8.1** URBI raccomanda di stipulare un'assicurazione per ogni viaggio, in particolare in quanto vi possono essere casi in cui la Compagnia Aerea non avrà alcuna responsabilità. Qualora il Cliente decidesse di acquistare un'assicurazione di viaggio, il contratto sarà direttamente concluso con la relativa compagnia di assicurazione ovvero intermediario assicurativo, i cui termini e condizioni si applicano a tale assicurazione.

## ARTICOLO 9 – Trattamento dei dati personali

- 9.1** I dati personali del Cliente necessari ai fini dell'esecuzione del Servizio di Bigliettazione Voli sono trattati da URBI in qualità di titolare del trattamento, con le modalità e le caratteristiche descritte nell'informativa privacy resa al Cliente al primo utilizzo del Servizio di Pagamento Voli di Telepass.
- 9.2** I dati personali del Cliente saranno, inoltre, comunicati all'Operatore del servizio di trasporto passeggeri selezionato, che li tratterà in qualità di titolare autonomo del trattamento ai fini dell'erogazione del servizio stesso e in adempimento di oneri e controlli, conformemente alla propria informativa sul trattamento dati.

## ARTICOLO 10 - Proprietà intellettuale

- 10.1** Il Cliente prende atto e riconosce che tutte le informazioni, dati, *software*, contenuti, musiche, suoni, fotografie ed immagini, video e ogni altro contenuto (i "**Contenuti**") relativo al Servizio di Bigliettazione Voli sono di esclusiva titolarità di URBI.
- 10.2** L'accesso al Servizio di Bigliettazione Voli non concede al Cliente alcun diritto di proprietà intellettuale, ad eccezione del diritto di utilizzo in conformità con i presenti Termini e Condizioni di Utilizzo. Il Cliente non può in alcun caso riprodurre, rappresentare, modificare, trasmettere, o pubblicare qualsiasi parte grafica del Servizio di Bigliettazione Voli senza il preventivo consenso scritto di URBI o delle altre società del gruppo Telepass. L'eventuale utilizzo in tal senso potrà essere oggetto di azioni per violazione o altri provvedimenti da noi ritenuti appropriati.

## ARTICOLO 11 - Aggiornamento termini e condizioni

- 11.1** Urbi ha la facoltà di modificare unilateralmente i presenti Termini e Condizioni di Utilizzo, per giustificato motivo. Costituisce giustificato motivo, per esempio, il ricorrere di esigenze tecniche, amministrative, organizzative, commerciali o derivanti dai rapporti con i partner, mutamenti della disciplina normativa e regolamentare applicabile, evoluzione delle prassi o degli orientamenti espressi dalle competenti Autorità, che formeranno oggetto di comunicazione di dettaglio in



occasione dell'eventuale modifica. Urbi ne darà comunicazione all'Utente, con un congruo termine di preavviso, non inferiore a 15 (quindici) giorni prima della loro entrata in vigore, tramite messaggio di posta elettronica all'indirizzo dei Clienti. In tali casi, sarà precisata la data di entrata in vigore della modifica, ferma restando la possibilità per l'Utente di recedere entro tale termine dai presenti Termini e Condizioni di Utilizzo con effetto immediato senza alcun onere aggiuntivo. Trascorso tale periodo, in mancanza di recesso, le modifiche si intendono accettate.

- 11.2** Qualora una qualsiasi delle disposizioni delle presenti Termini e Condizioni di Utilizzo sia ritenuta non valida, nulla o inapplicabile, le restanti disposizioni continueranno ad avere pieno vigore ed effetto.

## **ARTIOLO 12 – Foro competente**

- 12.1** Le leggi italiane si applicano ai presenti Termini e Condizioni di Utilizzo generali e i rispettivi tribunali italiani competenti nel luogo di residenza o domicilio del Cliente avranno giurisdizione esclusiva relativamente alle stesse.