

Condizioni generali di contratto (CG) della Società Cooperativa Mobility e dichiarazione relativa alla protezione dei dati

Offerte di sharing per i veicoli di Mobility



Poche regole – tanti clienti Mobility soddisfatti

Semplicemente corretti

Cara cliente Mobility,
caro cliente Mobility,

La mobilità è semplice con Mobility: riservate, salite a bordo, viaggiate e la fattura viene solo alla fine.

Per garantire il buon funzionamento di questo collaudato e affidabile sistema non si può fare a meno di alcune piccole regole. Queste regole sono definite nelle presenti Condizioni generali di contratto (CG) della Società Cooperativa Mobility.

Se le rispettate, ve ne siamo grati. In questo modo fornite un contributo importante a una mobilità spensierata e alla soddisfazione di tutti i clienti Mobility, voi compresi.

Avete qualche domanda? Chiamate semplicemente il nostro centro servizi 24 ore, raggiungibile al numero 0848 824 812. Siamo sempre a vostra disposizione!

Buon viaggio con Mobility! Cordiali saluti

Società Cooperativa Mobility



Roland Lötscher
direttore (CEO)



Luisa D'Amato
responsabile Operations (COO)

Le presenti CG entrano in vigore il 3 luglio 2019. Con riserva di modifiche.

mobility

1 CAMPO DI APPLICAZIONE

La ringraziamo del suo interessamento e della sua fiducia nei confronti della Società Cooperativa Mobility (di seguito «Mobility»). Le consigliamo di leggere attentamente le seguenti condizioni generali di contratto (CG). Salvo diverso accordo individuale in forma esplicita, le presenti CG si applicano a tutti i rapporti contrattuali tra il cliente (incl. Socio) e Mobility.

Per le offerte di Mobility valgono di volta in volta le tariffe e regole «Fair play e tasse» pertinente vigenti al momento dell'utilizzo. Le tariffe e «Fair play e tasse» si possono consultare su

www.mobility.ch/italiano. Salvo esplicita dichiarazione scritta di Mobility, eventuali condizioni generali di contratto del cliente, di tenore contrario o divergente rispetto alle presenti CG, si considerano inapplicabili, anche qualora dette condizioni generali fossero state introdotte successivamente come base per i rapporti contrattuali tra il cliente e Mobility.

Mobility-Return: con Mobility-Return ritirate il veicolo prenotato al punto di partenza prescelto e dopo il viaggio lo riconsegnate nello stesso punto.

Mobility-One-Way: permette di noleggiare l'auto in una postazione Mobility A e di riconsegnarla in una postazione Mobility B diversa.

Mobility-Go: prenotate un veicolo Mobility-Go non vincolato a stazioni fisse nelle vostre vicinanze e viaggiate quanto volete per tutto il tempo che desiderate. Non è necessario ritornare al punto di partenza. La zona Mobility-Go si limita a un'area operativa definita da Mobility. I confini attuali della zona Mobility-Go e le regole vigenti per il parcheggio in ogni città in cui viene offerto il servizio Mobility-Go si possono consultare su www.mobility.ch/italiano oppure nell'app Mobility (cfr. cifra 19).

2 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto tra il cliente e Mobility si intende concluso con l'accettazione senza riserve dell'iscrizione da parte di Mobility. Sia l'iscrizione sia la relativa conferma possono avvenire per iscritto (anche per e-mail), telefonicamente, online tramite Internet oppure di persona. La ricezione della conferma dell'iscrizione indica al cliente che la sua iscrizione a Mobility è pervenuta, che è stata accettata da quest'ultima e che il contratto è stato dunque stipulato. Mobility può rifiutare l'iscrizione al servizio e richieste di iscrizione senza indicarne i motivi. I clienti che pur essendo in possesso di una licenza di condurre non hanno ancora raggiunto la maggiore età possono concludere un contratto con Mobility soltanto con il consenso del loro rappresentante legale (madre, padre o detentore dell'autorità parentale).

3 NUMERO MOBILITY, CODICE PIN, MOBILITY CARD E ALTRI SISTEMI DI ACCESSO

a Ogni cliente riceve un numero Mobility e un codice PIN. Il cliente ha l'obbligo di mantenere segreto il suo codice e di non rivelarlo a terzi.

b Dopo la stipulazione del contratto, i nuovi clienti ricevono una Mobility Card, che viene loro consegnata per posta o che trovano nel vano portaoggetti o nel bauletto del veicolo. Se il cliente possiede un sistema di accesso alternativo (cfr. successivo paragrafo della presente cifra 3 lett. b) per lo sblocco del veicolo, Mobility si riserva il diritto di rinunciare all'invio della Mobility Card. Per «veicoli» si intendono qui di seguito tutti i mezzi di trasporto messi a disposizione da Mobility (automobili, veicoli a due ruote ecc.). La Mobility Card consente di accedere ai veicoli dotati di un computer di bordo.

La Mobility Card, eventuali carte di imprese partner o altri sistemi di apertura dei mezzi di trasporto vengono designati qui di seguito, e in particolare nel presente capitolo (cifra 3), anche con la denominazione collettiva «sistemi di accesso». Mobility può utilizzare anche sistemi di accesso di imprese partner (trasporti pubblici, università ecc.). In tal caso la responsabilità del sistema di accesso incombe all'impresa partner (ad es. per la sostituzione di sistemi non funzionanti ecc.). Il costo di tali sistemi è retto dalle disposizioni dell'impresa partner. Alcuni clienti aziendali, tra cui ad esempio persone giuridiche, società, istituzioni eccetera, utilizzano sistemi propri per accedere ai veicoli Mobility. Questi sistemi di accesso appartengono al cliente, il quale in caso di smarrimento, danneggiamento o furto deve provvedere a proprie spese alla loro sostituzione.

c Il sistema di accesso – fatte salve le regole eventualmente definite per la clientela aziendale – è personale, non deve essere ceduto a terzi e deve essere conservato con cura. I clienti sono responsabili di eventuali utilizzi abusivi da parte di terzi (ad es. in caso di cessione non autorizzata o di mancata notifica di smarrimento) e dei danni che ne conseguono. Un sistema di accesso (personale o al portatore) permette di condurre un solo veicolo per volta.

d L'eventuale smarrimento o furto di un sistema di accesso deve essere segnalato senza indugio al centro servizi 24 ore e all'eventuale partner in cooperazione o all'organizzazione del cliente.

e Per la sostituzione di un sistema di accesso smarrito, rubato o

danneggiato, o per il blocco temporaneo di un sistema di accesso, Mobility e/o l'impresa partner possono fatturare una tassa in base alle regole «Fair play e tasse». Mobility può disporre il blocco temporaneo soltanto per i propri servizi.

f Mobility si riserva anche il diritto di ritirare o bloccare in qualsiasi momento un sistema di accesso senza doverne indicare i motivi (revoca del diritto di utilizzo). A partire dal giorno del blocco, il sistema di accesso non può più essere utilizzato per l'acquisto di servizi. Le prenotazioni in essere vengono annullate da Mobility. La riduzione di crediti già sorti e il rimborso di pagamenti già effettuati sono esclusi, come pure pretese di risarcimento dell'avente diritto al sistema di accesso e/o dei beneficiari diretti o indiretti. È vietato qualsiasi utilizzo di sistemi di accesso ritirati, bloccati o scaduti/annullati. Sono fatte salve eventuali richieste di risarcimento o sanzioni penali.

g Non è possibile depositare sistemi di accesso presso Mobility. L'eventuale deposito presso un'impresa partner non ha alcun influsso sulle condizioni di utilizzo di Mobility; in particolare, il periodo di deposito non comporta alcuna proroga del diritto di utilizzo presso Mobility.

4 PRENOTAZIONE

a Prima di iniziare il viaggio il cliente deve prenotare il veicolo della categoria auspicata tramite uno dei sistemi di prenotazione di Mobility indicando il proprio codice PIN personale. Non è possibile effettuare prenotazioni senza indicare il codice PIN. Le prenotazioni tramite il centro servizi 24 ore sono soggette a tassa.

b I clienti Mobility che vivono nella stessa economia domestica possono costituire un «gruppo di noleggio», acquisendo così la possibilità di utilizzare, con la loro Mobility Card personale, prenotazioni di altri membri del gruppo. Il noleggiatore originario non deve necessariamente trovarsi a bordo del veicolo durante il viaggio. I clienti Mobility che non fanno parte di un «gruppo di noleggio» sono autorizzati a guidare il veicolo Mobility solo se chi ha effettuato la prenotazione si trova a bordo del veicolo durante il viaggio. Independentemente dalle circostanze, i veicoli Mobility possono essere guidati soltanto da clienti Mobility (cfr. cifra 5a).

5 UTILIZZO DEL VEICOLO

a Per utilizzo del veicolo si intende il periodo di tempo compreso tra il ritiro del veicolo e la sua restituzione. Tale definizione comprende anche qualsiasi azione concernente l'utilizzo di veicoli Mobility.

b Il cliente è autorizzato a utilizzare il veicolo soltanto se è registrato come cliente Mobility o è socio di Mobility, dispone di una prenotazione valida ed è in possesso di una licenza di condurre valida in Svizzera per la categoria di veicoli corrispondente. Il mancato rispetto di questa disposizione comporta il risarcimento dei danni ed è perseguito penalmente. Il cliente deve guidare il veicolo personalmente e non può cedere a terzi né il veicolo né la guida (nel presente contesto, gli altri clienti Mobility autorizzati alla guida non sono considerati terzi; anche cifra 4b). La revoca della licenza di condurre deve essere comunicata a Mobility immediatamente. Il cliente autorizza Mobility in qualsiasi momento, sia in fase di registrazione sia per tutta la durata contrattuale, a richiedere informazioni alle autorità preposte circa la validità della licenza di condurre e l'eventuale revoca o ritiro della stessa.

c I veicoli Mobility non devono essere guidati né sotto l'influsso di alcol, medicinali o sostanze stupefacenti né in uno stato che comprometta in altro modo le capacità di reazione (ad es. sovraccarico o malattia).

d Prima di iniziare il viaggio, il cliente è tenuto a verificare conformemente alla legge sulla circolazione stradale che il veicolo non si trovi in stato difettoso. Qualora riscontrati la presenza di difetti di minima entità o la necessità di effettuare lavori di manutenzione, deve consultare il centro servizi 24 ore prima di mettersi in viaggio per stabilire come procedere. (cfr. cifra 9).

e Prima di partire e durante il viaggio il cliente si assicura che il veicolo disponga di un'autonomia sufficiente (specialmente nel caso di auto elettriche) in modo tale da poterlo ricondurre in una stazione Mobility o stazionarlo in uno dei parcheggi ammessi al termine del viaggio (cfr. cifra 6 lett. i).

f Danni e guasti rilevanti sotto il profilo della tecnica dell'esercizio devono essere notificati immediatamente al centro servizi 24 ore (cfr. cifra 9b).

g All'interno dei veicoli Mobility vige il divieto di fumo.

h I veicoli Mobility non possono essere usati:

- per trainare o altrimenti spostare un altro veicolo;
- per effettuare corse taxi;
- per manifestazioni motoristiche o altre competizioni;
- in stato di sovraccarico, ovvero con un numero di passeggeri o un carico utile superiore ai valori indicati nella licenza di circolazione;
- per trasportare merci pericolose di qualsiasi tipo;
- in modo contrario alle prescrizioni generali della legislazione in materia di circolazione stradale o alle prescrizioni di utilizzo vigenti sulla proprietà privata utilizzata;

- per corse fuori strada o su strade non pubbliche;
- in dimostrazioni o rally;
- come supporti pubblicitari;
- per corsi anti-sbandamento, corsi di guida ecc. Fanno eccezione i corsi esplicitamente offerti da Mobility o quelli svolti in relazione a corsi prescritti dalla legge per licenze di condurre in prova.

Tutte le restanti eccezioni a questo regolamento di utilizzo devono essere autorizzate da Mobility.

- i Per motivi di igiene, gli animali possono essere trasportati – per quanto il loro trasporto nel caso concreto sia ammesso dalla legge – unicamente negli appositi trasportini o su una coperta. Al termine dell'utilizzo, il cliente deve provvedere a proprie spese a un'accurata pulizia del veicolo. Qualora ciò non accada, la pulizia sarà comunque effettuata e interamente addebitata al cliente, tasse incluse.
- j Eventuali biciclette possono essere posteggiate su parcheggi esterni di Mobility purché non ostruiscano l'accesso ad altri veicoli e/o ad altri clienti. Nei parcheggi Mobility all'interno di rimesse o garage non è consentito il ricovero di biciclette. Le biciclette ricollocate in questi parcheggi saranno rimosse a rischio e a spese del cliente.
- k Le automobili possono essere utilizzate esclusivamente per il trasporto di persone. Per trasporti di materiali ingombranti sono disponibili esclusivamente veicoli della categoria «trasporto». Il trasporto di oggetti ingombranti con veicoli della categoria «combi» è possibile sulla superficie di carico. Non è consentito rimuovere o smontare dai veicoli sedili, rivestimenti del bagagliaio o altre installazioni.
- l Tutti i danni risultanti da un utilizzo improprio o inopportuno dei veicoli saranno interamente addebitati al cliente.
- m Mobility ha il diritto di rifiutare un'ordinazione di servizi, e in particolare l'utilizzo di veicoli, senza dover indicare i motivi del rifiuto.
- n Tutti i veicoli Mobility ammessi alla circolazione in autostrada sono provvisti della vignetta autostradale necessaria per percorrere le autostrade svizzere. Altre tasse interne ed estere quali contrassegni ambientali, pedaggi autostradali, tasse di circolazione e vignette autostradali estere non sono incluse nel servizio e non possono essere fatte valere nei confronti di Mobility.

6 RESTITUZIONE DEL VEICOLO

- a Il veicolo deve essere riconsegnato al più tardi al termine del periodo di prenotazione in stato di pulizia e pronto per la circolazione.
- b Prima del termine del periodo di prenotazione, il cliente si impegna a riporre tutti gli oggetti in dotazione (ad es. caschi, raschietto per il ghiaccio, tessera di parcheggio per la zona blu ecc.) nel luogo previsto (vano portaoggetti, bauletto dello scooter, console centrale ecc.).
- c Eventuali lorde chiaramente visibili, causate dal cliente, esterne oppure interne al veicolo, devono essere rimosse a spese del cliente durante il periodo di prenotazione del veicolo. Se il cliente non provvede a rimuovere le lorde da lui stesso causate, Mobility gli addebiterà una tassa come specificato nel documento «Fair play e tasse».
- d Al momento della restituzione del veicolo occorre spegnere tutti i dispositivi alimentati a batteria e chiudere correttamente finestre, porte e gli scomparti chiudibili. Eventuali difetti di minima entità devono essere notificati immediatamente al centro servizi 24 ore (cfr. cifra 9b).
- e Per quanto ammesso dalla legge, Mobility declina qualsiasi responsabilità per i danni derivanti da difetti del sistema (ad es. computer di bordo o sistema di prenotazione) o causati da veicoli Mobility. Mobility ha la possibilità di addurre prove a propria disculpa. Sono fatte salve le disposizioni imperative in materia di responsabilità civile previste dalla legislazione sulla circolazione stradale in caso di incidente.
- f Dopo l'utilizzo la chiave del veicolo (se ne esiste una) va riposta nel vano portaoggetti o nel luogo a tal fine designato.
- g Mobility declina qualsiasi responsabilità per oggetti dimenticati o sottratti dal veicolo.
- h La manutenzione e la pulizia ordinarie dei veicoli sono compito di Mobility.
- i In linea di massima il rifornimento dei veicoli Mobility si fa utilizzando la carta carburante presente a bordo (se disponibile). Se per determinate ragioni il cliente dovesse sostenere personalmente le spese per il pieno o la ricarica, l'intera somma gli verrà accreditata con la fattura successiva presentando la ricevuta originale e indicando nominativo, numero cliente Mobility e targa del veicolo.
- j Il cliente è responsabile della carta carburante per l'intera durata della prenotazione. Deve inoltre assicurarsi di effettuare il rifornimento esclusivamente con il carburante previsto per il veicolo. In caso di inosservanza gli saranno addebitati i costi derivanti dall'errato rifornimento di carburante. Dopo l'uso, la carta carburante deve essere riposta o reinserita nuovamente nell'apposito alloggiamento. Il cliente sarà ritenuto responsabile dell'eventuale smarrimento della carta.

- k La carta carburante può essere utilizzata esclusivamente per il veicolo Mobility. L'uso improprio della carta (ad es. per il rifornimento di un veicolo di terzi) può comportare una denuncia. I costi derivanti dall'uso improprio sono a carico del cliente.

7 FATTURA

- a La fatturazione viene emessa periodicamente in base all'importo.
- b Il cliente si impegna a pagare la rispettiva tariffa nonché eventuali tasse per le corse effettuate. A tale proposito sono determinanti le tariffe vigenti per il tempo di viaggio nonché eventualmente le regole «Fair play e tasse». I supplementi e le deduzioni per il carburante sono esposti separatamente sulla fattura per il cliente conformemente a quanto pubblicato in internet all'indirizzo www.mobility.ch/italiano.
- c Il pagamento dei servizi diventa esigibile con la fatturazione e il saldo al netto deve essere corrisposto entro il termine indicato in fattura. Alla scadenza del termine di pagamento il cliente è automaticamente costituito in mora, senza sollecito, per il totale del credito dovuto. Mobility ha la facoltà di applicare una tassa per ogni sollecito.
- d I reclami concernenti la fatturazione devono essere presentati per scritto o per e-mail entro quindici (15) giorni dalla ricezione della fattura; in caso contrario la fattura si riterrà accettata. Sono possibili fatturazioni a posteriori. I servizi di uno stesso periodo possono essere fatturati in diverse fatture.
- e A prescindere da un eventuale sollecito, le fatture non saldate possono comportare, senza precedente avviso, una sospensione dell'autorizzazione all'utilizzo. Inoltre, in tali casi, Mobility si riserva il diritto di revocare in qualsiasi momento e senza alcun preavviso l'autorizzazione all'utilizzo dei propri servizi, annullare prenotazioni in essere e disdire unilateralmente e con effetto immediato il contratto d'abbonamento. Per i soci Mobility si applica a titolo complementare l'art. 12 dello statuto.
- f Per i soci Mobility, scaduto il termine di pagamento previsto nel sollecito Mobility si riserva il diritto di attingere alla quota sociale e compensare con essa l'importo dovuto (art. 11 statuto).
- g La sospensione e la revoca dell'autorizzazione all'utilizzo, l'annullamento di prenotazioni in essere, la disdetta del contratto di abbonamento e/o l'esclusione di clienti inadempienti da parte di Mobility ai sensi delle precedenti cifre 7d e 7e non autorizzano né alla riduzione di crediti già maturati da Mobility, né al rimborso dei pagamenti già effettuati, né all'invocazione di pretese di risarcimento nei confronti di Mobility.
- h Mobility può cedere in qualsiasi momento le proprie pretese a terzi (ad es. ad agenzie di incasso) senza essere tenuta a informare in tutti i casi il cliente. Il cliente deve pagare delle tasse amministrative per la cessione delle pretese a terzi e versarla direttamente ai terzi coinvolti per l'incasso. Oltre alle tasse amministrative, il cliente è tenuto a rimborsare oneri e spese individuali di terzi sostenuti ai fini dell'incasso. Maggiori dettagli nelle «Fair play e tasse» sul sito internet www.mobility.ch/italiano.
- i La valuta e i buoni Reka possono essere utilizzati per pagare abbonamenti Mobility, fatturazioni di viaggi, tasse, la Franchigia 300 (cfr. cifra 10j) e viaggi con società di autonoleggio partner in Svizzera (sinistri eccettuati). La valuta e i buoni Reka non possono essere utilizzati sul portale clienti di Mobility per pagare certificati di quota della cooperativa e noleggi prepagati di veicoli presso società di autonoleggio partner. Affinché la valuta o i buoni Reka possano essere considerati per il pagamento di una fattura, essi devono pervenire a Mobility entro quindici (15) giorni a far conto dalla fatturazione. La valuta Reka non viene rimborsata. Il saldo residuo viene versato in CHF sul conto bancario o postale del cliente, previa deduzione di uno sconto Reka del 3,0 % e di una tassa amministrativa.
- j I buoni ribassati possono essere riscossi unicamente da clienti privati Mobility. Mobility ha il diritto di decidere se e in quali casi d'eccezione rimborsare buoni parzialmente o integralmente in contanti. Dall'eventuale pagamento in contanti Mobility dedurrà lo sconto originariamente concesso per il buono in questione e una tassa amministrativa.

8 GUASTI E INCIDENTI CON IL VEICOLO MOBILITY

- a Difetti, danni o altre irregolarità (collettivamente denominati «guasti») che non compromettono il proseguimento della corsa o la sicurezza dei passeggeri devono essere notificati immediatamente al centro servizi 24 ore (cfr. cifra 9b).
- b In caso di difetti o incidenti che compromettono o persino impediscono il proseguimento della corsa e/o mettono a rischio la sicurezza dei passeggeri, occorre contattare immediatamente il centro servizi 24 ore per concordare come procedere (cfr. cifra 9b). In linea generale:
 - il centro servizi 24 ore deve essere informato immediatamente;
 - il cliente (conducente) è tenuto ad attendere vicino al veicolo fino all'arrivo del servizio di soccorso stradale;
 - in caso di incidente, occorre compilare una relazione d'incidente europea (il modulo è presente nel veicolo). Il modulo va immediatamente spedito a Mobility;

- il conducente non deve firmare alcun riconoscimento di colpa, in quanto tali riconoscimenti non saranno riconosciuti da Mobility;
 - gli ordini di riparazione possono essere conferiti unicamente da Mobility. Il cliente non è autorizzato a far riparare autonomamente eventuali danni al veicolo Mobility senza il permesso di quest'ultima;
 - la richiesta di un servizio riparazioni in Svizzera e all'estero può pervenire unicamente da Mobility. In caso contrario, Mobility non si assumerà i costi del servizio ovvero li addebiterà al cliente.
- c Qualora la spia dell'olio o dell'ABS o altra spia d'avvertimento rossa lampeggi, occorre fermare subito il veicolo e contattare il centro servizi 24 ore per ulteriori istruzioni. Il veicolo non deve proseguire la corsa.
- d I danni dovuti a negligenza (p. es. danni ai pneumatici causati dal cliente, usura eccessiva della frizione a causa di un uso inadeguato, errori di rifornimento, danni meccanici a causa di una guida errata) e i relativi costi conseguenti non sono coperti dall'assicurazione e vengono addebitati interamente al cliente
- e In caso di indisponibilità del veicolo per il cliente in questione o il cliente successivo a causa di guasti, incidenti, ingorghi o forza maggiore, si applica la cifra 5g. Mobility ha la facoltà di rivalersi sul cliente che ha causato colpevolmente la mancata disponibilità del veicolo.

9 DANNI VEICOLO MOBILITY

- a Il cliente è tenuto a risarcire integralmente Mobility per i danni causati al veicolo dalla violazione delle disposizioni contrattuali e/o da un uso improprio del veicolo.
- b In caso di sinistro, deve avvisare immediatamente il centro servizi 24 ore. Non è accettato l'uso di altri canali di comunicazione (e-mail, lettera, ecc.) per le notifiche di sinistro.
- c In assenza di una notifica di sinistro o di un rapporto della polizia, Mobility ha il diritto di considerare responsabile del sinistro il cliente che per ultimo ha utilizzato il veicolo prima della constatazione del danno, e di chiamarlo a rispondere dello stesso. A tale scopo Mobility può accedere alla registrazione elettronica delle corse e a eventuali altri dati. Il cliente ha la possibilità di fornire una controprova.
- d Per qualsiasi danno non coperto dalla prestazione effettiva dell'assicurazione (comprese le pretese di regresso della società d'assicurazione), Mobility può rivalersi sul cliente se quest'ultimo ha agito con grave negligenza o intenzionalmente o ha violato il contratto stipulato con Mobility.
- e fatto salvo in ogni caso l'onere per il cliente di ottemperare alle richieste di risarcimento danni di Mobility nei limiti della franchigia, la quale può essere ridotta aderendo alla Franchigia 300 offerta da Mobility (cfr. cifra 10j).
- f I danni vengono riparati a discrezione di Mobility e della sua società d'assicurazione.

10 PRESTAZIONI D'ASSICURAZIONE E RESPONSABILITÀ CIVILE

- a Mobility assicura i veicoli destinati all'utilizzo da parte del cliente conformemente alle prescrizioni del diritto in materia di circolazione stradale. A tale scopo stipula per ogni veicolo un'assicurazione di responsabilità civile, casco totale e passeggeri. Per l'utilizzo di veicoli non appartenenti Mobility si applicano i regolamenti dell'offerente in questione (società di autonoleggio partner, imprese partner all'estero ecc.), salvo se il veicolo viene fornito da Mobility in sostituzione di un suo veicolo mancante.
- b In caso di sinistro, le prestazioni d'assicurazione risultanti dal coinvolgimento di veicoli Mobility sono le seguenti:
 - in caso di incidente, i clienti Mobility sono coperti dall'assicurazione responsabilità civile e casco totale;
 - i passeggeri (anche se non sono clienti Mobility) sono coperti dall'assicurazione passeggeri
- c L'assicurazione di responsabilità civile, nei limiti degli importi assicurati, copre i danni a terzi e cose di terzi provocati dall'utilizzo di un veicolo Mobility. Per ogni danno non coperto dalla prestazione effettiva dell'assicurazione (comprese le pretese di regresso della società d'assicurazione) Mobility può rivalersi sul cliente se quest'ultimo ha agito con grave negligenza o intenzionalmente o ha violato il contratto stipulato con Mobility.
- d L'assicurazione casco copre i seguenti danni causati a veicoli Mobility:
 - copertura casco totale: danni da collisione (danni da incidente/collisione)
 - danni quali furto, incendio, danni causati dagli elementi naturali, rottura vetri, danni causati da animali, slavine
 - danni dovuti ad azioni dolose da parte di terzi necessitano un rapporto di polizia (cfr. cifra 8b).
- e Assicurazione passeggeri per persona:
 - decesso CHF 10'000
 - invalidità CHF 50'000
 - indennità giornaliera (730 giorni su un periodo di 5 anni) CHF 10
 - indennità giornaliera ospedaliera (730 giorni su un periodo di 5

anni) CHF 10

- spese di cura (al massimo per 5 anni) copertura illimitata
- Il cliente e i passeggeri possono far valere pretese dirette nei confronti dell'assicurazione passeggeri. All'occorrenza Mobility cede al cliente eventuali pretese assicurative ai fini della loro rivendicazione a proprio nome. Si raccomanda comunque ai clienti di stipulare un'assicurazione infortuni personale.

- f Per quanto riguarda la franchigia, vale in linea di massima quanto segue:
 - franchigia dell'assicurazione di responsabilità civile per singolo sinistro CHF 1'000
 - franchigia dell'assicurazione casco totale per singolo sinistro CHF 1'500
 - franchigia per danni coperti dall'assicurazione casco parziale CHF 0.
- Franchigia massima per singolo sinistro CHF 2500 in totale.
- g Casi eccezionali relativi alla franchigia:
 - franchigia aggiuntiva per neopatentati (in possesso di licenza di condurre da meno di 2 anni) CHF 500
 - ulteriore franchigia per conducenti giovani (età inferiore a 25 anni) CHF 1000
- Ulteriore franchigia massima per singolo sinistro CHF 1500 in totale.
- h Per la gestione dei sinistri e l'evasione delle pratiche di risarcimento danni, Mobility richiede al cliente il pagamento di una tassa in base al documento «Fair play e tasse». Tale tassa non è coperta dall'assicurazione né inclusa nella franchigia.
- i Qualora Mobility debba rispondere di un sinistro provocato da un cliente a fronte dell'assicurazione di responsabilità civile motoveicoli o per altri motivi, è fatto salvo in ogni caso il diritto di rivalsa nei confronti del cliente limitatamente alla franchigia. Per il resto si applica la precedente lett. c (secondo periodo)
- j Possibilità di riduzione della responsabilità per il cliente («Franchigia 300»): dietro pagamento di una tassa supplementare è possibile ridurre la responsabilità per la franchigia per singolo sinistro che coinvolga un veicolo Mobility da un importo massimo di CHF 2500 (cfr. precedente lett. f) a un totale di CHF 300 (più maggiorazioni per nuovi e giovani conducenti). La Franchigia 300 può essere stipulata in abbonamento al momento della stipulazione del contratto o successivamente, in abbonamento o per singolo viaggio. Nel caso dei nuovi clienti la Franchigia 300 in abbonamento vale a partire dalla concessione dell'autorizzazione all'utilizzo, in caso di stipulazione successiva a partire dalla sua ordinazione durante il periodo di validità del contratto. Essa è personale e non trasferibile. La Franchigia 300 in abbonamento è prorogata tacitamente di volta in volta parallelamente alla validità del contratto. Il cliente ha facoltà di disdire separatamente la Franchigia 300 in abbonamento soltanto per la fine del periodo corrente di validità del contratto. La disdetta deve essere comunicata per scritto o per e-mail e deve essere dichiarata almeno quattro settimane prima della scadenza del contratto. Mobility ha il diritto di accettare una disdetta comunicata oralmente e di convalidarla con una conferma di disdetta scritta. In tal caso l'efficacia della disdetta e la fine della copertura assicurativa sono determinate esclusivamente dalla conferma scritta di Mobility.
- k La Franchigia 300 può essere acquistata anche separatamente per singolo viaggio ad ogni prenotazione. In tal caso copre il conducente in questione, purché si tratti di un cliente di Mobility. Le maggiorazioni per neopatentati e i conducenti giovani non possono essere escluse o ridotte. A seguito di sinistri e incidenti Mobility può revocare unilateralmente la Franchigia 300 pro futuro. Qualora il contratto venga disdetto per qualsiasi motivo, la Franchigia 300 non viene rimborsata pro rata temporis. Se Mobility può vantare pretese di regresso nei confronti del cliente conformemente alla precedente lett. c (secondo periodo), la riduzione della responsabilità prevista dalla Franchigia 300 non può essere invocata.
- l Mobility può modificare in qualsiasi momento le condizioni e prestazioni d'assicurazione; le eventuali modifiche vengono comunicate ai clienti prima della loro entrata in vigore con sufficiente anticipo e in forma adeguata, sempreché non riguardino circostanze che dipendono da terzi, quali ad esempio costi di terzi su cui Mobility non ha alcun influsso. Mobility ha il diritto di adeguare immediatamente tali costi di terzi e di comunicare la modifica in forma adeguata.
- m La copertura assicurativa non comporta la rinuncia di Mobility ad avanzare nei confronti di clienti o terzi richieste di risarcimento danni contrattuali o extra-contrattuali di qualunque tipo. Mobility si riserva il diritto di avanzare tali richieste in qualsiasi momento.
- n Se il cliente è una persona giuridica (ad es. un'associazione), viene qui espressamente reso attento alla sua responsabilità giuridica per tutti gli impegni derivanti dal presente contratto, a prescindere dal soggetto che nel momento in questione ha beneficiato delle prestazioni previste dal contratto e determinanti la responsabilità o del soggetto che ha usufruito di un'offerta Mobility.

11 VIOLAZIONE DELLE NORME DELLA CIRCOLAZIONE

La polizia notifica sempre a Mobility eventuali multe e infrazioni alle norme della circolazione commesse da un cliente. Mobility comunica alla polizia il nome, l'indirizzo, la data di nascita e il luogo di domicilio del cliente addebitando a quest'ultimo una tassa in base al documento «Fair play e tasse» per le spese sostenute. Il procedimento e tutti i costi conseguenti (spese di patrocinio, spese processuali, multe ecc.) sono a carico del cliente.

Se a causa del comportamento dei propri clienti è esposta a ulteriori rivendicazioni di terzi, Mobility è autorizzata ad adottare tutti i provvedimenti che ritiene necessari e opportuni per la tutela dei propri interessi. Mobility comunica alla persona terza nominativo e indirizzo del cliente in questione e addebita in fattura una tassa in base al documento «Fair play e tasse» per i costi sostenuti. Il cliente s'impegna a risarcire a Mobility tutte le spese legate ai suddetti provvedimenti e a risarcirla integralmente per tali rivendicazioni.

12 VIAGGI ALL'ESTERO CON IL VEICOLO MOBILITY

Il cliente deve provvedere da sé alla stipulazione di speciali assicurazioni, ad esempio per l'assistenza stradale europea. Le assicurazioni di cui alla cifra 10 coprono i viaggi in Europa e negli Stati che si affacciano sul Mediterraneo ad eccezione della Federazione Russa, della Bielorussia, della Georgia, dell'Armenia, dell'Azerbaijan e del Kazakistan. Mobility si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento questo elenco di Stati. In caso di viaggi all'estero, il cliente deve provvedere da sé agli oggetti d'equipaggiamento e del veicolo prescritti dalla legislazione locale (cfr. anche cifra 5p).

Altre tasse estere, come ad es. bollini ambientali, pedaggi, tasse di circolazione e vignette autostradali estere non sono comprese nel servizio e non sono impugnabili nei confronti di Mobility.

I clienti domiciliati nell'UE che prenotano un veicolo Mobility possono utilizzarlo solo all'interno della Svizzera o del loro Paese di domicilio. Il cliente o il conducente è tenuto a informarsi presso l'ufficio doganale competente in merito a eventuali disposizioni circa la propria situazione.

13 CAMBIAMENTI D'INDIRIZZO E DI NOME

Tutti i cambiamenti dei dati (ad es. cambiamenti di nome e indirizzo) forniti al momento dell'ordinazione (ovvero alla stipulazione del contratto) devono essere notificati per scritto a Mobility entro dieci giorni o devono essere inseriti direttamente sul portale clienti Mobility. Fino al ricevimento del nuovo nome o indirizzo, le comunicazioni di Mobility destinate all'ultimo nome o indirizzo noto si intendono validamente recapitate. Il termine «indirizzo» comprende indirizzo postale, indirizzo e-mail e numero telefonico.

14 CORSE CON VEICOLI DI IMPRESE PARTNER

Per le corse di Mobility effettuate con veicoli di società di autonoleggio o altre imprese partner si applicano le condizioni del relativo contratto o le condizioni generali di contratto dell'impresa partner. La fattura dei servizi richiesti viene saldata con il mezzo di pagamento selezionato dal cliente. I noleggi prepagati sono sempre addebitati sulla carta di credito del cliente.

15 ALTRE DISPOSIZIONI

- a Mobility non mette a disposizione accessori per i veicoli (ad es. seggiolini per bambini, portapacchi, ganci per rimorchio, divisori per cani ecc.).
- b Mobility effettua la gestione e il trattamento dei dati personali dei clienti conformemente alle prescrizioni della legislazione federale sulla protezione dei dati. Per informazioni più dettagliate sulla protezione dei dati presso Mobility si rimanda alla dichiarazione relativa alla protezione dei dati. Tale dichiarazione costituisce parte integrante delle CG e viene accettata insieme con esse.
- c Mobility si riserva il diritto di raccogliere presso uffici pubblici, imprese partner e privati tutte le informazioni necessarie ai fini della verifica (controllo della solvibilità, della licenza di condurre, delle agevolazioni previste dall'abbonamento ecc.) e dell'esecuzione del contratto nonché dell'utilizzo dei veicoli.
- d Veicoli Mobility possono essere utilizzati per corse di guida accompagnata (allievi conducenti) se l'accompagnatore dispone anch'esso di un abbonamento Mobility in corso di validità e soddisfa le prescrizioni di legge. Sono però escluse le corse nell'ambito del contratto Click & Drive (cfr. cifra 17j).
- e Addebiti e accrediti esteri vengono convertiti al corso di cambio nel giorno di addebito o accredito.
- f Mobility si riserva il diritto di introdurre in qualsiasi momento limiti di utilizzo per singole categorie di clienti o prodotti. Tali limiti possono essere adeguati all'occorrenza (ripetuti ritardi nei pagamenti, sinistri ecc.).
- g Mobility non si assume alcuna responsabilità per danni o incidenti subiti dal cliente nel tragitto verso o presso un posteggio di un veicolo Mobility.
- h Soci e clienti in possesso di determinati abbonamenti possono beneficiare di un credito di viaggio. Per le condizioni relative alla validità, la data di scadenza eccetera si rimanda alla panoramica

delle offerte sul sito web www.mobility.ch/de/hilfe-und-information/informazioni-in-italiano. I crediti di viaggio non vengono sborsati.

- i Mobility si riserva il diritto di rendere accessibili alcune categorie di veicoli soltanto a determinate categorie di clienti.

16 DISPOSIZIONI SPECIALI PER L'OFFERTA MOBILITY BUSINESS

- a La persona giuridica o società contraente si assume la piena responsabilità per l'utilizzo dei veicoli da parte dei suoi collaboratori. La colpa dei collaboratori viene imputata al cliente aziendale. Il cliente è tenuto a tenere costantemente informati i collaboratori sullo stato attuale del disciplinamento contrattuale, delle tariffe e tasse e delle tariffe da seguire. A prescindere dal tipo di Mobility Card dei collaboratori (personale o trasferibile), l'azienda ha la responsabilità di garantire che tutti i collaboratori che utilizzano Mobility siano in possesso di una licenza di condurre valida in Svizzera per la categoria di veicoli in questione. Il collaboratore autorizzato deve guidare personalmente il veicolo e non deve cedere né il veicolo né la guida a collaboratori non autorizzati o terzi. Le revocche di licenze di condurre devono essere comunicate immediatamente a Mobility.
- b La Mobility Card personale non è trasferibile, non deve essere ceduta ad altri collaboratori o a terzi e deve essere custodita con cura.
- c La Mobility Card trasferibile può essere utilizzata e deve essere custodita con cura da tutti i collaboratori della persona giuridica o società cliente autorizzati all'utilizzo e con contratto di lavoro in essere con quest'ultima.
- d Le persone giuridiche e società clienti devono essere in grado di comunicare in qualsiasi momento a Mobility e alla polizia i nomi dei collaboratori che hanno guidato un determinato veicolo e la data della corsa. È possibile richiedere un elenco delle registrazioni a Mobility. L'azienda ha la facoltà di rivalersi sui responsabili.
- e La persona giuridica o società cliente dà immediata comunicazione scritta a Mobility delle modifiche apportate ai dati del contratto come, per esempio, indirizzo postale, persone di contatto o nuova forma giuridica.
- f La trasmissione di dati statistici e informazioni a terzi necessita in tutti i casi del previo consenso scritto di Mobility.
- g Collaboratori possono utilizzare i veicoli Mobility solo per scopi direttamente o indirettamente legati allo scopo della persona giuridica o società cliente.
- h Le persone giuridiche o società che dispongono di Mobility Card trasferibili si accertano che i veicoli della categoria Premium siano guidati esclusivamente da persone che a) abbiano almeno 25 anni compiuti, b) siano in possesso di una licenza di condurre definitiva (licenze di aspirante conducente escluse).

17 DISPOSIZIONI SPECIALI PER L'«OFFERTA CLICK & DRIVE» E L'«OFFERTA AGGIUNTIVA CLICK & DRIVE PREPAGATA»

- a In entrambe le varianti di Click & Drive («offerta Click & Drive» e «offerta aggiuntiva Click & Drive prepagata»), per i clienti che si registrano come nuovo cliente, e accettano le nostre CG e il contratto, viene stipulato automaticamente un contratto di base. Viene stipulato automaticamente un contratto di base anche nel caso in cui un cliente disdice un altro contratto preesistente con Mobility (ad es. abbonamento annuale) e non rifiuta espressamente il passaggio a Click & Drive.
- b Mobility offre il sistema Click & Drive in due varianti: «offerta Click & Drive» e «offerta aggiuntiva Click & Drive prepagata». L'«offerta aggiuntiva Click & Drive prepagata» è destinata ai clienti che a causa dell'esito negativo della verifica della solvibilità non possono approfittare delle offerte standard di Mobility. L'«offerta Click & Drive» è destinata a tutte le persone la cui verifica della solvibilità ha dato un esito positivo.
- c Nell'ambito dell'«offerta aggiuntiva Click & Drive prepagata», il cliente può utilizzare veicoli Mobility in tutte le stazioni Mobility, previa prenotazione e pagamento (mediante carta di credito). I servizi di Mobility possono essere utilizzati esclusivamente dai clienti Click & Drive personalmente: la cessione del veicolo a terzi è espressamente vietata. Entrambe le versioni dell'offerta Click & Drive sono precluse ai gruppi di noleggio.
- d I costi dell'«offerta Click & Drive» vengono fatturati mensilmente e addebitati alla carta di credito registrata. Se non è ancora stata registrata una carta di credito, Mobility ne chiede la registrazione, poiché il pagamento mediante carta di credito è l'unica modalità di pagamento ammessa.
- e I costi presumibili dell'«offerta aggiuntiva Click & Drive prepagata» devono essere pagati in anticipo mediante carta di credito al momento della prenotazione del veicolo. Al termine del viaggio, Mobility calcola l'importo definitivo e addebita o accredita al cliente la differenza al giorno della scadenza.
- f I costi dell'«offerta Click & Drive» e dell'«offerta aggiuntiva Click & Drive prepagata» sono riportati nella panoramica delle offerte sul sito web www.mobility.ch/italiano.

- g Il contratto di base Click & Drive è stipulato a tempo indeterminato, ma può essere disdetto in qualsiasi momento. Alla fine del termine di disdetta del contratto di base Click & Drive si estingue anche l'autorizzazione all'utilizzo.
- h Se un cliente che ha optato per l'«offerta Click & Drive» o per l'«offerta Click & Drive prepagata» rinuncia al proprio viaggio o riduce il periodo di prenotazione, si applicano le tasse generali riportate nella scheda informativa «Fair play e tasse».
- i Le corse di guida accompagnata (allievi conducenti) non sono autorizzate, né nell'«offerta Click & Drive» né nell'«offerta aggiuntiva Click & Drive prepagata» (cfr. cifra 15d).
- j I clienti con contratto «Offerta aggiuntiva Click & Drive prepagata» possono utilizzare solo le offerte Mobility-Return e Mobility-One-Way (Mobility-Go è esclusa).

18 DISPOSIZIONI SPECIALI PER MOBILITY-RETURN E MOBILITY-ONE-WAY

18.1 PRENOTAZIONE

- a In caso di riduzione della durata o di annullamento di una prenotazione si applicano le tariffe riportate nel documento «Fair play e tasse». Se il veicolo è disponibile, la modifica della prenotazione può essere effettuata mediante app Mobility o, se disponibile, dal display del computer di bordo. È possibile prolungare la durata di una prenotazione se non sussistono prenotazioni successive per il veicolo in questione. La richiesta di proroga deve essere presentata prima della scadenza della prenotazione.
- b Il chilometraggio è calcolato a partire dal luogo di stazionamento del veicolo e ritorno. Al momento della prenotazione il cliente deve calcolare il tempo con agio sufficiente, in modo da garantire la restituzione puntuale del veicolo.
- c Un'eventuale differenza di chilometraggio non superiore al 5 % tra il valore registrato dal computer di bordo e il contachilometri del veicolo è considerata inerente al sistema. In tal caso prevale il valore registrato dal computer di bordo.

18.2 UTILIZZO DEL VEICOLO

- a Qualora, al momento di iniziare il viaggio, il veicolo prenotato non possa essere usato (ad es. a causa della mancanza del casco, di un ritardo nella restituzione, di un guasto, di un incidente ecc.) contattare immediatamente il centro servizi 24 ore. Questo provvederà e, nei limiti del possibile e della disponibilità, sarà messo a disposizione del cliente un altro veicolo presso il punto di ritiro successivo. Il cliente non ha diritto alla sostituzione del veicolo mancante né a un risarcimento dei danni. Qualora non sia possibile cambiare la prenotazione, e previo accordo con il centro servizi 24 ore, il cliente è autorizzato a usare altri mezzi di trasporto a spese di Mobility, mantenendosi entro un limite di spesa ragionevole (stabilito da Mobility). Mobility è autorizzata a fatturare tali spese al cliente che appena prima ha utilizzato il veicolo per ultimo.

18.3 RESTITUZIONE DEL VEICOLO

- a Al termine del periodo di prenotazione, il veicolo deve essere ricondotto al luogo di partenza o al luogo di restituzione concordato (nel caso di corse One-Way). Qualora il veicolo non possa essere riconsegnato tempestivamente al punto di partenza o al punto di arrivo convenuto, occorre informare il centro servizi (operativo 24 ore su 24) il primo possibile e in ogni caso prima della fine del periodo di prenotazione. Se il veicolo viene restituito in ritardo o nel luogo sbagliato, il cliente è tenuto al pagamento di una penale in aggiunta alla tariffa oraria. Per i dettagli consultare le commissioni «Fair play e tasse».
- b Se al momento della restituzione del veicolo il livello del carburante all'interno del serbatoio è inferiore a un terzo, il cliente è tenuto a fare rifornimento. In caso contrario, è prevista l'applicazione di una tassa. Per il rifornimento occorre utilizzare l'apposita carta carburante da inserire nell'alloggiamento del display del computer di bordo o nell'apposita fessura (cfr. cifra 6 lett. l,j,k).
- c Al termine del periodo di prenotazione, il veicolo elettrico deve essere collegato alla colonnina di ricarica con l'apposito cavo, come da istruzioni. Il display del veicolo indica se è collegato all'alimentazione di corrente e se è iniziata la carica.

19 DISPOSIZIONI SPECIALI PER MOBILITY-GO

19.1 UTILIZZO MOBILITY-GO

- a I veicoli Mobility-Go (auto e veicoli a due ruote) possono essere utilizzati all'interno e all'esterno della zona Mobility-Go, come definito in fase di conclusione del contratto o comunicato successivamente a tutti i clienti, in base alle presenti disposizioni e parcheggiati su suolo pubblico e pubblicamente accessibile nel rispetto delle norme vigenti in loco (cfr. cifra 1 lett. e).
- b Se al momento di intraprendere il viaggio il veicolo prenotato non è a disposizione del cliente per un uso appropriato dello stesso (ad es. a causa della mancanza del casco, di un guasto, di un

incidente ecc.), occorre contattare immediatamente il centro servizi 24 ore. Il cliente organizza autonomamente il proseguimento a proprie spese. Non sussiste alcun diritto alla sostituzione del veicolo né al risarcimento danni.

- c Del regolare rifornimento o della ricarica se ne fa carico Mobility.
- d I veicoli Mobility-Go non possono essere prenotati anticipatamente, inoltre non sussiste alcun diritto alla disponibilità di un veicolo Mobility-Go nella zona Mobility-Go. La prenotazione deve quindi essere effettuata all'ultimo momento, subito prima di intraprendere il viaggio.
- e Il periodo di utilizzo di un veicolo Mobility-Go inizia già con la prenotazione dello stesso tramite l'app Mobility e si può concludere solo dall'app. In particolare, non è prevista la conclusione del periodo di utilizzo se l'utente blocca il veicolo solo temporaneamente con il mezzo di accesso o l'app Mobility.
- f La durata massima del noleggio per un veicolo Mobility-Go senza intraprendere il viaggio è limitata (dettagli su www.mobility.ch). Una volta superata la durata massima del noleggio, Mobility si riserva il diritto di porre fine a una prenotazione in corso in modo unilaterale.
- g Un veicolo Mobility-Go può essere noleggiato al massimo per cinque giorni (5 x 24 ore). Una volta superata la durata massima del noleggio, Mobility si riserva il diritto di porre fine unilateralmente e in qualsiasi momento a una prenotazione in corso.

19.1.1 UTILIZZO SPECIALE PER MOBILITY-GO ZWEIRAD

- a È ammesso l'utilizzo di veicoli a due ruote Mobility-Go per esercitazioni di guida, a condizione che vengano rispettate le disposizioni di legge. È vietato il trasporto di un accompagnatore per le esercitazioni di guida.
- b Per i clienti appartenenti a gruppi di noleggio è vietato affidare a un altro cliente un veicolo a due ruote prenotato e già in servizio.

19.2 RESTITUZIONE MOBILITY-GO

- a La procedura di noleggio si può concludere solo se il veicolo si trova all'interno della zona Mobility-Go definita da Mobility. Per il parcheggio al di fuori di tale zona o di un parcheggio pubblico consentito, Mobility richiede il pagamento di una tassa per la restituzione del veicolo in base al documento «Fair play e tasse» (cfr. cifra 1).
- b In particolare i viaggi non si possono concludere su suolo privato o aziendale né all'interno di un autosilo, a meno che non siano espressamente identificati come parcheggi Mobility-Go (cfr. cifra 1). Il veicolo deve essere sempre accessibile a tutti. Se a causa di un parcheggio non conforme fosse richiesto uno spostamento del veicolo (cambio parcheggio) da parte di Mobility oppure si dovesse ricorrere a un carro attrezzi di terzi, i costi ed eventuali spese verranno fatturati interamente al cliente.
- c La corretta conclusione della procedura di noleggio varia a seconda della città e dell'auto o del veicolo a due ruote. I dettagli sono spiegati chiaramente alla pagina Internet www.mobility.ch/italiano. Se si lascia il veicolo, sebbene la procedura di noleggio non sia conclusa, il noleggio continua a carico del cliente. Se per qualsiasi ragione non fosse possibile porre fine alla prenotazione, occorre contattare immediatamente il centro servizi 24 ore.

20 DISPOSIZIONE FINALE

- a Nell'interesse dei clienti onesti e responsabili, Mobility si riserva in particolare il diritto di rescindere senza indicazione dei motivi i rapporti contrattuali con clienti, persone giuridiche o società che non rispettano le disposizioni contrattuali, le presenti CG o le norme previste nella scheda informativa «Fair play e tasse». Ciò vale anche in seguito a un'infrazione grave o a un sinistro. Sono fatte salve le norme derogatorie previste dai contratti individuali, come pure, per quanto riguarda i soci di Mobility, l'art. 12 dello statuto.
- b Le disdette di contratti con Mobility sono valide soltanto se vengono inoltrate per scritto o per e-mail.
- c Le presenti CG sostituiscono tutte le precedenti versioni delle CG tra Mobility e il cliente. Mobility si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento e unilateralmente le presenti CG, le proprie disposizioni in materia di protezione dei dati, le tariffe, le commissioni così come le sue restanti disposizioni generali in vigore. Eventuali modifiche vengono comunicate al cliente in forma adeguata e si considerano accettate dal cliente a partire dalla data di modifica comunicata. Le versioni aggiornate di volta in volta e vincolanti delle CG, della dichiarazione relativa alla protezione dei dati e del tariffario sono pubblicate in Internet nel sito www.mobility.ch/italiano.

Dichiarazione relativa alla protezione dei dati

Valida a partire dal 3 luglio 2019.

Mobility tiene particolarmente a proteggere la sfera privata dei suoi clienti.

Per poter offrire ai suoi clienti una prestazione ottimale, registra dati generati nell'ambito dell'utilizzo delle proprie offerte. Qui di seguito spieghiamo ai nostri clienti quali dati vengono registrati e a quale scopo Mobility li utilizza.

Nella gestione e nel trattamento dei dati personali, Mobility si attiene alle prescrizioni della legislazione federale sulla protezione dei dati. Inoltre, segue strettamente le raccomandazioni dell'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza e dei suoi omologhi cantonali.

1 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente dichiarazione è rivolta a tutte le persone che utilizzano un'offerta di Mobility e in particolare i suoi veicoli.

2 SICUREZZA DEI DATI DEL CLIENTE

Mobility protegge i dati personali con misure di sicurezza adeguate e li conserva su server protetti. I dati sul sito web di Mobility sono protetti contro la perdita, la distruzione e la manipolazione e contro l'accesso, la modifica e la divulgazione da parte di persone non autorizzate. I dati particolarmente sensibili (ad es. i dati di accesso al profilo) vengono cifrati al momento della trasmissione tramite Internet (SSL).

3 DATI RILEVATI E LORO UTILIZZO

a Al momento dell'apertura di un account

Quando un cliente apre un account presso Mobility, quest'ultima rileva i dati personali definiti qui di seguito:

- persone fisiche: sesso, cognome, nome, data di nascita, indirizzo, numero telefonico, indirizzo e-mail, indicazioni sulla licenza di condurre (compresi attinenza e nazionalità), lingua di corrispondenza;
- persone giuridiche: ragione sociale, indirizzo, numero telefonico, indirizzo e-mail, persona di contatto, eventuali indicazioni su licenze di condurre (compresi attinenze e nazionalità), lingua di corrispondenza;
- indirizzo IP, canale e data della registrazione, data dell'accettazione delle CG e di eventuali altri documenti contrattuali, quali l'accettazione dello scambio di dati mediante SwissPass.

Mobility registra inoltre i dati relativi alla solvibilità dei nuovi clienti, che le occorrono per i fini della stipulazione del contratto e per l'esecuzione delle reciproche prestazioni contrattuali.

Può essere necessario l'accesso alla fotocamera del dispositivo mobile per verificare la licenza di condurre o il documento d'identità nonché per scattare una foto personale (foto mossa o registrazione video).

b Nell'ambito dell'utilizzo di un veicolo Mobility

Quando il cliente utilizza un veicolo Mobility, quest'ultima rileva in forma anonima sia i dati relativi alla localizzazione e agli spostamenti del veicolo (ubicazione del veicolo, durata dell'utilizzo), sia, tramite l'app «Mobility car», i dati relativi alla localizzazione e agli spostamenti del telefono cellulare del cliente. Grazie a questi dati, Mobility può gestire in modo ottimale le proprie offerte e la propria flotta. Da questi dati ricava preziose informazioni per il miglioramento e l'ampliamento dell'offerta, che può così essere meglio impostata in base alle esigenze dei suoi clienti. Con i dati così acquisiti Mobility può inoltre migliorare la disponibilità dei suoi servizi, gestire e stazionare i veicoli in modo più efficiente e pianificare ed eseguire i necessari lavori di manutenzione con maggiore anticipo. I dati del cliente relativi alla localizzazione e agli spostamenti permettono anche uno sviluppo avveniristico della mobilità, con la creazione di nuove offerte individualizzate allettanti e al tempo stesso economicamente convenienti, ad esempio occasioni di car pooling e la realizzazione di modelli dinamici per le ordinazioni. Rilevano una serie di dati anche le case produttrici di veicoli (di seguito «case produttrici») e i fabbricanti di apparecchiature (Original Equipment Manufacturer, di seguito «OEM»). Mobility non può influire in alcun modo su questi rilevamenti e sull'utilizzo di questi dati. A tale riguardo rimanda alle dichiarazioni relative alla protezione dei dati pubblicate dai rispettivi fabbricanti.

c Nell'ambito dei contatti con il centro servizi di Mobility

Colloqui telefonici tra il cliente e il centro servizi di Mobility vengono registrati. Mobility utilizza questi dati per scopi legati alla formazione interna e ai controlli di qualità, oppure per la ricostruzione dei fatti in caso di ricorso. Questi dati vengono conservati fin quando sia necessario per tali scopi.

d In caso di utilizzo delle prestazioni delle imprese partner di Mobility

Per l'esecuzione dei pagamenti Mobility si avvale di imprese partner (terzi operatori), con cui il cliente ha sottoscritto un rapporto contrattuale separato. Mobility collabora con imprese partner anche nel settore dell'autonoleggio e non ha modo di influire sui dati registrati da queste imprese. Pertanto, si rimanda il cliente alle dichiarazioni relative alla protezione dei dati dei rispettivi terzi operatori.

e In caso di utilizzo del sito web e delle app di Mobility

Mobility rileva e sfrutta le informazioni trasmesse dal cliente nell'ambito della prenotazione di veicoli Mobility e dell'utilizzo delle sue offerte tramite il suo sito web, l'app Mobility car o il suo servizio clienti (luogo, momento e durata dell'utilizzo, tipo di veicoli, tragitto percorso ecc.). Mobility ha bisogno di queste informazioni per l'esecuzione delle reciproche prestazioni contrattuali. Quando il cliente li utilizza, il sito web e l'app di Mobility si avvalgono di cookie e altre tecnologie identificative che consentono segnatamente, oltre all'autenticazione degli utenti e alla memorizzazione delle loro impostazioni, anche l'analisi del sito e

la realizzazione e misurazione di campagne pubblicitarie. Per maggiori dettagli si rimanda ai capitoli «Cookie e analisi web» (cifra 5) e «Plugin social» (cifra 6).

f Iscrizione alla newsletter

Con l'iscrizione alla newsletter di Mobility vengono registrati i seguenti dati personali:

- indirizzo e-mail (obbligatorio)
- titolo, nome e cognome (facoltativi)

All'apertura di un account Mobility, si viene automaticamente iscritti alla newsletter Mobility. È possibile disdirne l'abbonamento in qualsiasi momento tramite l'apposito link presente sulla newsletter.

g Sondaggi

Nell'ambito dei propri sondaggi Mobility raccoglie, nello scambio diretto con i clienti, i dati che questi sono disposti a rivelare spontaneamente. I dati raccolti vengono anonimizzati e analizzati dal nostro istituto esterno di ricerche di mercato.

4 TRASMISSIONE DI DATI A TERZI

Mobility trasmette a terzi dati personali dei clienti nel modo seguente:

- a società di credito, società incaricate del controllo della solvibilità e uffici della circolazione, ai fini della stipulazione del contratto;
- a società di credito, società incaricate del controllo della solvibilità, agenzie di incasso e uffici della circolazione, ai fini dell'esecuzione delle reciproche prestazioni contrattuali;
- agli uffici controllo abitanti dei Comuni di residenza o a società incaricate del controllo della solvibilità, ai fini della verifica dei dati di contatto;
- su richiesta del cliente, ai suoi contatti, alle FFS per lo scambio di dati tramite lo SwissPass, a hotelcard.ch ecc. in relazione all'utilizzo di determinate funzioni o dei social media;
- per scopi di marketing di Mobility e di altre imprese operanti nel settore dei servizi di mobilità individuali, e in particolare nel settore della mobilità condivisa e dei servizi complementari, nonché ai gestori di trasporti pubblici (ad es. alle FFS);
- alle autorità conformemente alle disposizioni di legge;
- per la tutela dei legittimi interessi di Mobility (ad es. nel caso in cui sussista il rischio che terzi o autorità avanzino pretese nei suoi confronti);
- per l'identificazione del cliente nell'ambito dei contatti con il centro servizi 24 ore (ad es. a operatori di call center).

È invece escluso un commercio generale di indirizzi.

In caso di trasmissione di dati personali a terzi da essa autorizzati a compiere le operazioni di trattamento (incaricati del trattamento dei dati), Mobility si accerta che operino in conformità alle disposizioni a cui essa stessa sottostà. In caso di trasmissione di dati personali a terzi con sede in Paesi extra UE e SEE Mobility si accerta, mediante provvedimenti adeguati, che tali terzi garantiscano un livello adeguato di protezione dei dati.

5 COOKIE E ANALISI WEB

Il sito web di Mobility utilizza Google Analytics, servizio di analisi web della società Google Inc. (di seguito «Google»). Google Analytics utilizza i cosiddetti «cookie». Le informazioni generate dai cookie sull'utilizzo del sito web da parte dell'utente (compreso il suo indirizzo IP) vengono trasmessi a un server di Google negli Stati Uniti, dove vengono memorizzati. Google utilizza queste informazioni allo scopo di valutare l'utilizzo del sito Web da parte dell'utente, compilare report sulle attività del sito web per i gestori del sito e fornire altri servizi associati all'utilizzo del sito web e di Internet. All'occorrenza Google trasmette anche a terzi queste informazioni. Eventualmente, il cliente può evitare l'installazione dei cookie definendo opportunamente le impostazioni del proprio browser; in tal caso può darsi che non possa utilizzare pienamente tutte le funzioni del sito. Maggiori informazioni su Google e la protezione dei dati sono disponibili in Internet al seguente indirizzo: <http://www.google.com/privacy.html>.

Mobility utilizza una funzione di Google Analytics basata sulla pubblicità display di Google. I visitatori possono disattivare le funzioni di Google Analytics per la pubblicità display e gli annunci sulla Rete Display cliccando sul seguente link: <https://www.google.com/settings/u/0/ads>. Oltre a Google Analytics, Mobility utilizza in modo analogo, per l'analisi web, anche altri servizi che utilizzano tracker e cookie (cd. cookie di terze parti). Per informazioni sul trattamento dei dati da parte di questi servizi si rimanda alle dichiarazioni relative alla protezione dei dati degli stessi, tra cui ad esempio Facebook Pixel o Bing Ads. Adeguando le impostazioni del proprio browser, il cliente può impedire che vengano generati cookie da parte di tali terzi operatori.

6 PLUGIN SOCIAL

I siti web di Mobility utilizzano plugin social (di seguito «plugin») di reti sociali (ad es. facebook.com e youtube.com). I plugin possono essere identificati tramite il loro logo o la rete sociale corrispondente. Essi consentono al cliente di definire segnalibri («bookmark») su queste pagine web e di condividerli con altri utenti delle reti sociali. Se nel nostro sito web il cliente visita una pagina con un plugin, il suo browser instaura un collegamento diretto con i server della rete sociale in

questione. I plugin integrati comunicano alla rete sociale che il cliente ha scaricato la pagina corrispondente di uno dei nostri siti web. Se il cliente effettua il login alla rete sociale, la sua visita può essere attribuita al suo account in tale rete. Se interagisce con i plugin, ad esempio cliccando sul pulsante «Mi piace» di Facebook o aggiungendo un commento, il suo browser trasmette la relativa informazione direttamente alla rete sociale, che la memorizza. Anche se il cliente non ha effettuato il login alla rete sociale, il plugin può comunque trasmettere il suo indirizzo IP alla rete sociale. Mobility non ha alcuna possibilità di influire sui dati raccolti dai plugin. Per informazioni sullo scopo e la portata del trattamento dei dati da parte delle reti sociali, i relativi diritti del cliente e le possibilità di impostazione per la protezione dei dati, si rimanda alle direttive in materia di protezione dei dati pubblicate sui siti delle singole reti sociali. Per maggiori informazioni sui plugin e sulle direttive degli operatori in materia di protezione dei dati si rimanda alle dichiarazioni relative alla protezione dei dati delle singole reti sociali (ad es. Facebook, YouTube, Twitter, Instagram ecc.). Se vuole evitare che una rete sociale assegni al suo account su una rete sociale i dati raccolti sul nostro sito web, il cliente deve effettuare il logout dalla rete sociale in questione prima di visitare il nostro sito.

7 DURATA DI CONSERVAZIONE

La durata di conservazione dipende dallo scopo d'utilizzazione. I dati vengono utilizzati per il periodo di tempo necessario e corrispondente alle esigenze commerciali. I dati che Mobility è tenuta a conservare per una certa durata in virtù di prescrizioni di legge (ad es. obbligo di documentazione e conservazione per la corretta tenuta della contabilità, motivi giuridici o fiscali) non vengono cancellati.

8 RETTIFICA E CANCELLAZIONE DI DATI PERSONALI

Il cliente può chiedere in qualsiasi momento la rettifica e l'aggiornamento dei dati personali trasmessi a Mobility. Allo stesso modo, può chiedere la cancellazione dei suoi dati personali, purché non si tratti di dati che devono essere conservati in virtù di prescrizioni di legge. I clienti che desiderano chiedere la cancellazione dei loro dati personali sono pregati di scrivere un messaggio e-mail a office@mobility.ch indicando in oggetto «Cancellare dati personali» e descrivendo nel messaggio la loro richiesta. Gli altri dati rilevati e memorizzati da Mobility in forma anonima, la cui cancellazione comporta un onere sproporzionato, non vengono cancellati.

9 MODIFICHE DELLA PRESENTE DICHIARAZIONE

La presente dichiarazione relativa alla protezione dei dati può essere aggiornata in qualsiasi momento conformemente alle regole previste nelle CG.

10 EINVERSTÄNDNISERKLÄRUNG

L'utilizzo dei nostri servizi sottintende l'accettazione dei principi di Mobility in materia di protezione dei dati descritti nella presente dichiarazione. Accettando le CG, di cui la presente dichiarazione costituisce parte integrante, il cliente accetta automaticamente anche la presente dichiarazione.

11 ANSPRECHPARTNER

Il cliente può rivolgere eventuali domande e proposte di miglioramento relative alla presente dichiarazione per e-mail al seguente indirizzo: office@mobility.ch.