

TERMINI E CONDIZIONI

TERRAFAST - ACCOMPAGNAMENTO SU MISURA

(Servizio di assistenza personalizzata e concierge)

Art. 1 - Definizioni

Ai fini delle presenti Termini e Condizioni, i seguenti termini avranno il significato di seguito indicato:

“Servizio”: il servizio di assistenza personalizzata e coordinamento organizzativo denominato “Terrafast -Accompagnamento su misura”, consistente in attività di assistenza, accompagnamento organizzativo, supporto informativo e attività di concierge, disciplinato dalle presenti condizioni.

“Utente”: il soggetto maggiorenne che acquista o usufruisce del Servizio.

Titolo di viaggio Terravision: il valido biglietto relativo al servizio di trasporto dei bus aeroportuali di Terravision, disciplinato dalle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate sul sito ufficiale Terravision, il cui possesso costituisce il requisito di accesso al Servizio, senza determinare integrazione contrattuale tra i due rapporti.

Prenotazione: la conferma dell’acquisto del Servizio, perfezionata mediante accettazione delle presenti Termini e Condizioni e ricezione del relativo codice identificativo mediante mail.

Area operativa: l’ambito territoriale entro il quale il Servizio può essere svolto, nei limiti temporali e organizzativi previsti dalle presenti condizioni.

Attività accessorie: le attività strumentali e funzionali allo svolgimento dell’assistenza personalizzata, ivi incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, accompagnamento nell’area operativa, ritiro o consegna di beni di prossimità, gestione di adempimenti organizzativi richiesti dall’utente nell’ambito del tempo prenotato.

“Personal Assistant”: il personale operativo incaricato delle attività di assistenza e concierge nell’ambito del Servizio, selezionato e formato secondo standard qualitativi e operante quale incaricato dell’organizzazione del Servizio, senza assumere obbligazioni personali verso l’utente.

“Terravision London Finance Ltd”: la società che commercializza e promuove il Servizio, ideato e organizzato da terze società, e con la quale l’utente conclude il relativo contratto.

Art.2 - Oggetto

2.1. Le presenti condizioni disciplinano il Servizio denominato “Terrafast - Accompagnamento su Misura”, consistente in attività di assistenza premium personalizzata e coordinamento organizzativo a favore dell’utente.

2.2 Il Servizio costituisce una prestazione di servizi di natura organizzativa e di assistenza personalizzata, disciplinata dalle presenti condizioni ai sensi del principio di autonomia contrattuale di cui all’art. 1322 c.c.

2.3. Il Servizio è autonomo rispetto a eventuali servizi di trasporto e non integra contratto di trasporto ai sensi degli artt. 1678 e ss. c.c., né servizio di trasporto pubblico non di linea, né servizio taxi, né noleggio con conducente.

Art. 3 - Ambito di Applicazione

3.1 Il Servizio non è autonomamente accessibile al pubblico indistinto ma destinato esclusivamente a utenti previamente individuati secondo i criteri indicati nelle presenti condizioni.

3.2 Il Servizio è riservato ai clienti titolari di valido titolo di viaggio re lativo ai servizi di trasporto Terravision per le tratte da/a Ciampino/Fiumicino-Roma Termini e/o Roma Fiumicino-Roma Vaticano (Via Crescenzo).

3.3 Il possesso del titolo di viaggio costituisce requisito di accesso al Servizio e non comporta integrazione o unificazione tra il contratto di trasporto e il presente contratto.

Art. 4 - Connessione con il Servizio di Trasporto

4.1 Il Servizio è fruito in connessione con un servizio di trasporto Terravision, quest'ultimo è disciplinato dalle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate sul sito ufficiale Terravision.

4.2 Il servizio di trasporto e il Servizio disciplinato dal presente contratto costituiscono prestazioni autonome e restano regolati da separati rapporti contrattuali. Pertanto, non si assumono responsabilità in relazione all'esecuzione del servizio di trasporto disciplinato dalle relative condizioni.

Art. 5- Contenuto del Servizio

5.1 Il Servizio consiste in attività di assistenza premium personalizzata e coordinamento organizzativo a favore dell'utente, con particolare attenzione alla qualità dell'esperienza di viaggio e alla valorizzazione del brand, prestata da personale dedicato (di seguito, "personal assistant"), volto a facilitare e migliorare l'esperienza del Cliente nelle fasi di arrivo, partenza e permanenza nella destinazione

5.2 Il Servizio costituisce una prestazione complementare al servizio di trasporto (transfer), rispetto al quale introduce elementi di assistenza personalizzata, priorità di fruizione e servizi aggiuntivi a valore.

5.3 Nell'ambito del Servizio, il Cliente beneficia altresì di una corsia preferenziale e di servizi accessori a valore aggiunto nell'ambito del rapporto di transfer, che includono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) posti riservati nelle prime file dei transfer ai clienti con priority Terrafast;
- b) etichettatura bagaglio da stiva, copertura assicurativa del bagaglio (in caso di smarrimento/furto/danneggiamento etc), presa in carico dei bagagli del cliente perché vengano eventualmente dallo stesso trovati direttamente presso il luogo di temporanea dimora nella città;
- c) gestire l'approvvigionamento e la consegna al cliente delle chiavi dell'appartamento o del BCB ove il cliente dimorerà;
- d) fornire al cliente materiali turistici quali, ad esempio, mappe cittadine, guida delle mete ecosostenibili della città e dei trasporti pubblici, suggerimenti sui luoghi "imperdibili" da visitare nella città, consigli sulla scelta dei ristoranti "tipici" ove gustare le specialità della casa, etc;
- e) servizio di sicurezza in Stazione Centrale (Roma-Milano) garantita dalla Italtel Vigilanza SpA, società che è parte della rete d'impresa, e che interverrà su chiamata del personal assistant;
- f) occuparsi di prenotare, per conto del cliente, eventuali *personal experience* e, comunque, soddisfare ogni esigenza personale, logistica o informativa del cliente;
- g) scattare fotografie del cliente dinanzi a monumenti storici della città durante il percorso tra il luogo di arrivo / partenza del pullman Terravision ed il luogo di temporanea dimora del cliente nella città;
- h) offrire al cliente la possibilità di provare la microcar elettrica in dotazione del butler e ricevere i primi rudimenti sull'utilizzo della medesima e i vantaggi che tale utilizzo comporta avendo, grazie alla Priority Terrafast, uno sconto sull'eventuale acquisto di prodotti della micromobilità elettrica, inclusa la microcar, posto che Terravision Electric SpA dispone di store di vendita e centri manutentivi specializzati sulla micromobilità elettrica (inserire allegato).

5.6 L'oggetto principale del contratto è l'attività di assistenza/concierge; eventuali attività di accompagnamento mediante veicolo non assumono natura autonoma né costituiscono servizio di trasporto. L'utilizzo di microcar elettriche aziendali costituisce modalità esecutiva accessoria e strumentale rispetto all'attività principale.

5.7 Nell'ambito delle attività di assistenza personalizzata, il personal assistant può svolgere, su richiesta preventiva dell'utente e nei limiti temporali del Servizio prenotato, ulteriori attività accessorie quali:

- brevi soste presso luoghi di interesse o assistenza per fotografie in punti iconici.
- ritiro o consegna di piccoli effetti personali;
- supporto presso esercizi commerciali (es. sartoria, lavanderia o servizi analoghi);
- ulteriori incombenze di natura organizzativa coerenti con la funzione di concierge;

5.8 Le attività possono variare in ragione del punto di arrivo o partenza e devono essere selezionate preventivamente dall'utente entro il termine indicato prima dell'erogazione del Servizio, fermo restando un nucleo minimo di assistenza standard sempre garantito.

5.G Eventuali soste intermedie, ove disponibili, sono consentite per un tempo massimo complessivo di 10 minuti e non possono in alcun caso eccedere tale limite. Tali soste non sono sempre garantite.

Art. 6 - Modalità di acquisto e organizzazione del Servizio

6.1 L'utente deve effettuare l'acquisto del Servizio "TerraFast - assistenza su misura" entro e non oltre le 24 (ventiquattro) ore precedenti l'orario previsto per l'inizio dell'assistenza.

6.2 In fase di prenotazione, l'utente è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie alla corretta organizzazione del Servizio, tra cui:

- luogo di domiciliazione o hotel di soggiorno, quale punto di incontro e/o destinazione finale dell'assistenza;
- numero di persone appartenenti al medesimo gruppo;
- numero di bagagli al seguito;
- dati anagrafici dei partecipanti (nome, cognome e data di nascita);
- un indirizzo e-mail valido per le comunicazioni operative.

6.3 Le informazioni di cui al precedente comma sono essenziali ai fini della pianificazione logistica e organizzativa del Servizio. L'utente è responsabile della correttezza e completezza dei dati forniti.

6.4 A seguito dell'acquisto, il Customer Service invia all'utente una comunicazione di conferma contenente:

- conferma della prenotazione;
- data e orario dell'assistenza;
- indicazioni operative per l'incontro con il personal assistant;
- eventuali ulteriori istruzioni utili allo svolgimento del Servizio.

6.5 L'utente può richiedere, nei limiti di cui al presente contratto, servizi accessori o personalizzazioni dell'assistenza. Tali richieste sono subordinate alla disponibilità operativa e ai tempi tecnici necessari allo svolgimento del Servizio e non sono in ogni caso garantite.

6.6 Eventuali richieste di personalizzazione devono pervenire entro e non oltre le 8 (otto) ore precedenti l'inizio del Servizio. Tale termine ha natura essenziale ai fini della corretta organizzazione dell'assistenza.

6.7 Il Fornitore si riserva il diritto di valutare la fattibilità delle richieste dell'utente in base ai tempi disponibili, alla distanza e alle condizioni operative. In caso di impossibilità di accoglimento, l'utente ne sarà informato tempestivamente mediante comunicazione e-mail.

6.8 Il Fornitore si riserva, secondo criteri di ragionevolezza e buona fede, il diritto di rifiutare o limitare richieste che risultino incompatibili con l'organizzazione del Servizio, con i tempi disponibili o con le condizioni operative.

6.9 L'identificazione dell'utente avviene mediante codice di prenotazione comunicato al momento dell'acquisto e tramite sistemi di riconoscimento prioritario applicati al bagaglio.

6.10 Ciascun passeggero deve essere munito di valido documento di identità, necessario ai fini dell'identificazione e per l'espletamento di eventuali adempimenti connessi al Servizio.

Art. 7 - Modalità di Svolgimento, Area Operativa e Corrispettivo

7.1 Il Servizio è organizzato su base temporale.

7.2 Il corrispettivo è determinato in funzione:

- della durata dell'attività di assistenza richiesta;
- del numero di persone assistite.

7.3 Il corrispettivo è pari a:

- € 10 per 1 persona;
- € 12 per 2 o 3 persone appartenenti allo stesso nucleo;

7.4 A titolo esemplificativo, la durata di 30 minuti è normalmente idonea a coprire un'area operativa contenuta entro un raggio di 5 km. L'area operativa può estendersi fino a un massimo di 10 km, in coerenza con l'eventuale estensione temporale del servizio.

7.5. In caso di acquisto del servizio di transfer in congiunto al servizio in oggetto nella modalità andata e ritorno (A/R), il corrispettivo complessivo è ridotto, mediante applicazione di uno sconto pari ad 1€ per tratta, rispetto all'acquisto delle singole tratte.

7.6 Nell'ipotesi in cui l'utente autorizzi l'addebito su carta di credito, il corrispettivo potrà essere adeguato in relazione al tempo effettivo di svolgimento del servizio. In caso di superamento della durata prenotata, per ogni 5 minuti aggiuntivi sarà applicato un incremento pari a:

- € 2 per 1 persona;
- € 2,5 per 2 o 3 persone;

7.7 Gli eventuali importi aggiuntivi costituiscono adeguamento del compenso per l'attività di assistenza resa e non configurano tariffazione parametrata alla realizzazione di una tratta di trasporto.

7.8 I riferimenti a distanza chilometrica sono indicati esclusivamente ai fini della pianificazione logistica e della determinazione preventiva del corrispettivo, fermo restando che il parametro principale del Servizio è la durata dell'attività di assistenza.

7.G Tutti i costi sono precalcolati e comunicati in fase di prenotazione attraverso i canali disponibili. Decorso il tempo acquistato, il Servizio si intende concluso salvo eventuale estensione concordata.

Art.8 - Comunicazioni successive al servizio

8.1 Al termine dell'esperienza, l'utente potrà ricevere una comunicazione di follow-up finalizzata alla raccolta di un feedback o sondaggio di gradimento relativo al servizio TerraFast.

8.2 Tale comunicazione potrà essere inviata, previa autorizzazione di Terravision London Finance Ltd, da società terze che collaborano alla formazione e al posizionamento del personale impiegato nell'erogazione delle attività di assistenza. Nell'ambito della suddetta comunicazione, potranno essere presentare eventuali proposte di servizi offerti direttamente dalle stesse.

Art. 8-bis - Voucher promozionale successivo al Servizio

8-bis.1 Al termine dell'erogazione del Servizio, l'utente riceverà, all'indirizzo e-mail indicato in fase di prenotazione, una comunicazione contenente la possibilità di riscattare l'importo sostenuto per l'acquisto congiunto del servizio di transfer e del Servizio di assistenza personalizzata TerraFast mediante l'emissione di un voucher promozionale.

8-bis.2 Il voucher potrà essere utilizzato presso gli store di Terravision Electric S.p.A., siti in Milano, Roma, Genova, Cremona e Desio, per l'acquisto di prodotti o servizi connessi alla micromobilità elettrica, secondo le condizioni e le modalità indicate nella comunicazione inviata all'utente.

8-bis.3 I voucher sono cumulabili tra loro e cedibili a terzi, salvo diverse limitazioni espressamente indicate nella comunicazione di emissione o nelle condizioni applicabili al singolo voucher.

Art. 9 - Utenti minori di 14 anni ed infanti

G.1 Il Servizio può essere richiesto esclusivamente da soggetti maggiorenni.

G.2 I minori possono usufruire del Servizio solo se accompagnati da un passeggero maggiorenne, che effettua la prenotazione.

G.3 Il Servizio non comporta obblighi di custodia o vigilanza qualificata.

Art. 10 - Animali

10.1. È consentito il trasporto di animali domestici all'interno della microcar offerta dal servizio esclusivamente se custoditi in apposito trasportino chiuso e se di dimensioni compatibili con lo spazio disponibile, secondo le modalità analoghe a quelle previste per il servizio di trasporto sui bus Terravision.

10.2. Resta escluso il trasporto di animali privi di idoneo contenimento o che possano arrecare disturbo o rischio per la sicurezza.

Art. 11 - Annullamento, Modifiche e Mancata Presentazione

11.1 Le disposizioni del presente articolo si riferiscono esclusivamente al Servizio di assistenza personalizzata “Terra Fast” e non al servizio di trasporto (transfer), che resta disciplinato da condizioni autonome.

11.2 L’annullamento del Servizio è gratuito fino a 24 (ventiquattro) ore prima dell’orario di inizio previsto. In caso di annullamento oltre tale termine, l’importo corrisposto potrà essere trattenuto.

11.3 In caso di mancata presentazione del Cliente nel luogo e all’orario concordati, il Servizio si considera regolarmente eseguito.

11.4 Il personale operativo attenderà il Cliente per un massimo di 15 (quindici) minuti rispetto all’orario concordato. Parimenti, il Cliente è tenuto ad attendere il personale per il medesimo periodo.

11.5 Qualora il ritardo sia imputabile a cause indipendenti dalla volontà del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, ritardi del mezzo di trasporto utilizzato per raggiungere il punto di incontro), il personale operativo, ove possibile, terrà conto di tali circostanze e potrà prolungare il tempo di attesa compatibilmente con le esigenze operative.

Art. 12 - Modifiche del Transfer e Condizioni Tariffarie per il cliente Terrafast

12.1 L’acquisto del Servizio consente al Cliente, limitatamente al servizio di trasporto (transfer) associato, la modifica della prenotazione senza limitazioni temporali, secondo le modalità operative disponibili.

12.2 Resta inteso che il Servizio di assistenza personalizzata (personal assistant) sarà garantito esclusivamente qualora la prenotazione o la modifica del servizio di trasporto avvenga con un preavviso minimo di 24 (ventiquattro) ore.

12.3 In caso di acquisto di titoli di viaggio relativi al servizio di trasporto soggetti a condizioni tariffarie agevolate o “low fare”, non sarà applicabile la facoltà di modifica illimitata della prenotazione di cui al precedente art. 13.1.

12.4 In tali ipotesi, resta ferma la facoltà del Cliente di richiedere, senza limitazioni temporali, il rimborso del Servizio di assistenza Terra Fast, secondo le modalità operative previste, restando ferme le condizioni applicabili al titolo di trasporto acquistato.

Art. 13 - Obblighi e Responsabilità dell’Utente.

13.1. Fermi restando gli ulteriori obblighi previsti nelle presenti Termini e Condizioni, l’utente è tenuto a:

a) mantenere una condotta improntata a correttezza, rispetto e buona educazione nei confronti del personale operativo;

- b) non tenere comportamenti che possano costituire pericolo per la sicurezza propria o altrui, né ostacolare il corretto svolgimento del Servizio;
- c) collaborare con il personale operativo fornendo informazioni corrette e complete ai fini dell'esecuzione del Servizio;
- d) non danneggiare, manomettere o utilizzare impropriamente i mezzi aziendali, gli strumenti o le dotazioni messe a disposizione nell'ambito del Servizio;
- e) non svolgere attività commerciali, promozionali, pubblicitarie, interviste o riprese video/fotografiche a fini professionali senza preventiva autorizzazione;
- f) non consumare sostanze alcoliche o stupefacenti in misura tale da alterare le proprie capacità comportamentali o arrecare disturbo;
- g) non trasportare oggetti pericolosi, sostanze vietate o beni il cui possesso sia contrario alla normativa vigente;
- h) non utilizzare il servizio in modo fraudolento mediante artifici o raggiri finalizzati a sottrarsi al pagamento del corrispettivo;
- i) rispettare i limiti relativi a numero di passeggeri, bagagli e dimensioni consentite indicati nelle presenti condizioni:

Microcar 4 posti	Passeggeri	Butler	Bagagli piccoli (es. 55 × 40 × 20 cm) 40-55 cm di altezza	Bagagli medi (es. 65 × 45 × 25 cm) 60-70 cm di altezza	Bagagli grandi (es. 75 × 50 × 30 cm) 75-85 cm di altezza
Config. 1	3	1	1 (in bagagliaio)	0	0
Config. 2	2	1	1 (in bagagliaio)	1	1
Config. 3	2	1	2 (1 in bagagliaio + 1 in cabina)	1	1

13.2. La Società non è responsabile per lo smarrimento, la sottrazione o il danneggiamento di oggetti personali dell'utente durante l'erogazione del Servizio, salvo i casi di dolo o colpa grave. L'utente è tenuto a vigilare sui propri effetti personali per tutta la durata del Servizio.

13.3. La Società non potrà essere ritenuta responsabile per ritardi, modifiche o mancata esecuzione del Servizio dovuti a eventi di forza maggiore o comunque al di fuori del proprio controllo, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, limitazioni alla circolazione,

chiusure stradali, eventi atmosferici avversi, provvedimenti delle autorità o altre circostanze imprevedibili.

13.4. In caso di violazione degli obblighi sopra indicati, Terravision potrà:

- rifiutare l'esecuzione del Servizio;
- sospendere il Servizio già iniziato;
- trattenere le somme corrisposte;
- richiedere il risarcimento dei danni eventualmente subiti.

13.5. È responsabilità dell'utente:

- a) presentarsi nel luogo e all'orario concordato;
- b) comunicare tempestivamente eventuali ritardi o impedimenti;
- c) assicurarsi che le proprie condizioni di salute non espongano terzi a rischi o contagio.

Art. 14 - Trattamento dei Dati Personali

14.1 Terravision, in qualità di titolare del trattamento, raccoglie e tratta i dati personali dei Clienti, quali, a titolo esemplificativo, nome, cognome, data di nascita e informazioni relative al soggiorno (es. struttura ricettiva), al fine di consentire la corretta erogazione del Servizio e l'adempimento degli obblighi contrattuali connessi.

14.2 Il trattamento dei dati personali è effettuato nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza e minimizzazione, ed è basato, ove applicabile, sull'esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte.

14.3 I dati personali potranno essere comunicati a soggetti terzi coinvolti nell'esecuzione del Servizio, quali, a titolo esemplificativo, operatori di trasporto, strutture ricettive, fornitori di servizi logistici e partner operativi, che agiranno, a seconda dei casi, in qualità di responsabili del trattamento o di autonomi titolari.

14.4 La comunicazione dei dati ai soggetti di cui al precedente comma è limitata a quanto strettamente necessario per l'esecuzione del Servizio.

14.5 Il trattamento dei dati personali avviene in conformità a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

14.6 Ulteriori informazioni relative alle modalità del trattamento, ai tempi di conservazione dei dati e ai diritti riconosciuti agli interessati sono disponibili nell'informativa privacy resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR.

Art.15 - Reclami

Eventuali reclami relativi al Servizio devono essere presentati dall'utente entro 7 giorni dalla data di erogazione, mediante comunicazione scritta ai recapiti indicati dalla Società (e-mail o altri canali ufficiali). La richiesta dovrà contenere una descrizione dettagliata dei fatti e ogni elemento utile alla valutazione. La Società si impegna a fornire riscontro entro 3-5 giorni dal ricevimento del reclamo.