

Il presente documento definisce i termini e le condizioni generali di utilizzo dei servizi offerti da Black Taxi Milano. (“Black Taxi Milano”), sulla piattaforma digitale raggiungibile tramite sito web [www.blacktaximilano.com](http://www.blacktaximilano.com).

## **SI PREGA DI LEGGERE CON ATTENZIONE**

Gentile utente, prima di iniziare la navigazione sul sito e prima della registrazione allo stesso, la invitiamo a leggere con attenzione i presenti termini e Condizioni Generali che regolano l’utilizzo dei servizi offerti tramite il sito.

L’accesso, la navigazione e l’utilizzo del sito implicano l’espressa accettazione dei termini e condizioni contrattuali di cui alle presenti Condizioni Generali, nonché il conseguente obbligo per ogni utente di conformarsi alle stesse.

L’Informativa Privacy reperibile all’indirizzo: <https://www.iubenda.com/privacy-policy/61038243> è da considerarsi documento integrante incorporato nelle presenti Condizioni Generali di utilizzo.

L’accesso al sito ed il suo utilizzo è totalmente volontario e attribuisce all’utente, indipendentemente dalla registrazione allo stesso, la responsabilità di conformarsi e di essere contrattualmente e legalmente vincolato alle presenti Condizioni e all’Informativa Privacy.

Black Taxi Milano si riserva di modificare il contenuto delle Condizioni Generali di utilizzo ogniqualvolta lo riterrà opportuno e senza alcun preavviso. Ne consegue che sarà responsabilità dell’utente consultare le Condizioni ad ogni accesso al sito.

## 1. Definizione del servizio

1.1 Black Taxi Milano, ha per oggetto lo svolgimento dell'attività di sviluppo, produzione e commercializzazione di una piattaforma digitale, ad alto valore tecnologico, per la fornitura di servizi di mobilità in genere per le aziende, enti pubblici e soggetti privati. In particolare offre la possibilità di prenotare servizi di noleggio con conducente ("**NCC**"), che appartiene alla categoria dei servizi pubblici non di linea e provvede direttamente al trasporto collettivo o individuale di persone, con funzione complementare e integrativa rispetto ai servizi pubblici di linea. Black Taxi Milano altresì offre la possibilità di prenotare altri servizi di mobilità privata quali a titolo esemplificativo: autobus, navette e taxiboat nell'ambito della c.d. "Mobility as a Service". Oltre ai suddetti servizi di mobilità Black Taxi Milano offre anche servizi ancillari come a titolo esemplificativo e non esaustivo: hostess, dispatcher in loco, meet&greet, segreteria organizzativa eventi.

1.2 Detti servizi sono effettuati a richiesta degli utenti, che possono essere persone fisiche ("**Clienti Privati**") ovvero collaboratori e/o dipendenti di aziende o di strutture recettive ("**Clienti Business**") (complessivamente, "**Cliente**" o "**Clienti**"), in modo non continuativo o periodico, su itinerari e orari stabiliti di volta in volta, solo ed esclusivamente previa richiesta di prenotazione.

1.3 Il servizio di NCC prevede la fornitura di un veicolo per trasporto passeggeri condotto esclusivamente da un autista iscritto al Ruolo Professionale di categoria presso le Camere di Commercio di pertinenza, in possesso dei requisiti specifici e documenti in corso di validità che abilitano lo stesso all'esercizio pubblico

## 2. Tipologia dei servizi

I servizi di NCC offerti da Black Taxi Milano sono quelli riportati nella sezione del sito "SERVIZI" e in ogni caso si suddividono nelle seguenti tipologie:

- **Disposizione oraria:** consiste nel trasportare il Cliente a destinazione e rimanere a sua disposizione; le tariffe sono in funzione del tempo in cui l'autovettura rimane a disposizione e

della lunghezza del percorso. Si specifica che la minima disposizione oraria è pari a 4 ore. Inoltre, superate le 12 ore di disposizione continuativa di un veicolo e autista Black Taxi Milano si riserva la possibilità di sostituire l'autista e mezzo in virtù di rispettare l'orario massimo di lavoro dell'autista;

- **Trasferimenti:** consistono nel trasportare il Cliente a destinazione senza alcuna sosta intermedia; raggiunta la destinazione, l'autista lascia il Cliente e non resta a sua disposizione; Questi servizi includono a titolo esemplificativo il trasferimento da e per gli aeroporti e altri luoghi di interesse
- **Servizi speciali:** consistono nel soddisfare la domanda del Cliente per servizi speciali, nazionali o internazionali, con possibile richiesta di mezzi particolari (gestione trasporti per eventi, conferenze e manifestazioni, servizi di alta rappresentanza e sicurezza, visite turistiche ed escursioni, servizio notturno per ricevimenti, teatro, locali, ecc.). A titolo esemplificativo Black Taxi Milano propone i Tour Design che suggeriscono unendo il servizio di disposizione oraria ad un possibile itinerario che percorre i principali punti di interesse, un tour per il cliente.

### **3. Collaboratori esterni**

Black Taxi Milano collabora con altre società di NCC, le quali si impegnano ad operare con gli stessi standard di qualità ed efficienza, e può avvalersi di queste per lo svolgimento dei servizi qualora lo ritenga opportuno.

Black Taxi Milano si assicura che i suoi collaboratori e subappaltatori svolgano il servizio affidato nel rispetto di tutte le leggi, i regolamenti e i protocolli di sicurezza applicabili. Le società che collaborano con Black Taxi Milano sono responsabili esclusivamente e direttamente dei servizi che gli vengono affidati.

### **4. Prenotazione servizi**

La richiesta di prenotazione può essere effettuata dai Clienti:

Utilizzando il sito web [www.blacktaximilano.com](http://www.blacktaximilano.com);

Mediante indirizzo e-mail dedicato fornendo tutte le informazioni necessarie alla prenotazione del servizio;  
Telefonicamente al centro prenotazioni dedicato alla quale deve necessariamente seguire richiesta tramite e-mail. La prenotazione telefonica è confermata mediante comunicazione recante i dati del cliente e la descrizione del servizio prenotato che è inviata all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal cliente.

Black Taxi Milano conferma l'avvenuta prenotazione mediante e-mail e non si assume alcuna responsabilità per prenotazioni inoltrate con altri sistemi. La conferma della prenotazione che verrà inviata dovrà essere conservata e, su richiesta, presentata all'autista. Il servizio verrà erogato nei modi, nei tempi e nei luoghi indicati nel documento di conferma del servizio che il Cliente riconosce facente piena prova tra le parti relativamente all'esecuzione del servizio stesso, secondo quanto pattuito;

Il Cliente è tenuto a verificare la correttezza delle informazioni in esso contenute e a segnalare prontamente eventuali difformità rispetto a quanto richiesto. La disponibilità dei veicoli è garantita se la richiesta di prenotazione viene confermata in via automatica e digitale via e-mail per le prenotazioni eseguite sulla piattaforma web Black Taxi Milano. Per le prenotazioni inviate tramite e-mail e telefono, viene garantita alla risposta di conferma del servizio a mezzo e-mail;

La garanzia della disponibilità può non essere assicurata nel caso di: manifestazioni, fiere, congressi internazionali, grossi eventi privati ed istituzionali, feste comandate, eventi naturali, e cause di forza maggiore. Black Taxi Milano si impegna a informare tempestivamente il cliente nel caso in cui la prenotazione non è andata a buon fine.

Al momento della prenotazione il Cliente è tenuto a comunicare:

L'indirizzo di partenza e destinazione comprensivo di Via/  
Piazza/Viale e numero civico;

L'orario di partenza del servizio;

Il numero totale dei passeggeri;

La tipologia di veicolo richiesto la presenza di bagaglio e delle dimensioni;

La presenza di minori che necessitano di seggiolini o altri sistemi di sicurezza previsti dal Codice della Strada;

La presenza di animali;

La presenza di passeggeri con richieste di assistenza speciali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo la necessità di trasporto di carrozzina;

In caso di partenze da luoghi di interesse come Aeroporti o Stazioni dei treni, il numero di aereo o il numero del treno.

## **5. Prenotazioni dei servizi online**

Per utilizzare i servizi offerti sul sito e, in particolare per trasmettere ordini e prenotazioni, è necessario registrarsi;

Le informazioni contenute nelle pagine descrittive dei servizi offerti sono di carattere puramente informativo e non costituiscono una proposta contrattuale né un'offerta al pubblico dei servizi descritti;

Nessuna informazione contenuta in questo sito potrà essere considerata come un'offerta contrattuale o un invito a contrarre, fatta eccezione per le pagine che descrivono specifici servizi per i quali viene espressamente e inequivocabilmente formulata un'offerta contrattuale.

## **6. Tariffe**

Le tariffe sono soggette a continue variazioni in funzione dell'ora, del giorno della settimana, del tempo mancante al servizio nel momento in cui viene richiesta la prenotazione e della disponibilità dei mezzi. In caso di convenzione o accordo quadro le tariffe saranno fisse e non soggette a variazioni se non preventivamente concordate;

Per i trasferimenti diretti extra urbani (senza sosta), la tariffa si calcola con costo chilometrico considerando andata e ritorno;

Le tariffe comprendono: carburante e pedaggi autostradali in Italia; le ulteriori spese (ZTL, pedaggi autostradali all'estero, traghetti ecc.) saranno addebitate al termine della corsa;

I servizi di pick up da/per gli aeroporti hanno tariffe dedicate;

Se non diversamente indicato, per i servizi che hanno inizio in aeroporto, e solo nel caso in cui viene comunicato il codice corretto del volo, la tariffa include 45 minuti gratuiti dal momento dell'atterraggio del volo, mentre per tutti gli altri servizi la tariffa include 15 minuti di attesa gratuita; Il tempo di attesa successivo a quello previsto dal punto 6.5 verrà addebitato su base oraria; Per ogni servizio di durata uguale o superiore alle 8 ore è dovuto il rimborso del pasto come da tariffario. Alla nona ora dall'inizio del servizio, è previsto il secondo pasto del conducente allo stesso prezzo; In caso di servizi che comportano il pernottamento del conducente è dovuto il rimborso delle spese alberghiere che saranno comunicate al Cliente all'atto della prenotazione; Per i servizi svolti in giorni festivi e/o in orario notturno (22:00 – 07:00) è previsto un supplemento del 20% sulla tariffa ordinaria, mentre per i servizi svolti nei giorni di Natale, Capodanno e Pasqua è previsto un supplemento del 50%; Il corrispettivo dei servizi prenotati e non usufruiti per fatto del Cliente non è rimborsabile.

## **7. Modalità di pagamento**

Al termine dei servizi i pagamenti dovranno essere effettuati con le seguenti modalità:

Il Cliente potrà pagare i servizi a Black Taxi Milano a mezzo carta di credito direttamente dalla piattaforma Black Taxi Milano;

Il Cliente Business potrà inoltre effettuare il pagamento dei servizi tramite bonifico, previa emissione di fattura da parte di Black Taxi Milano verso l'azienda o la struttura ricettiva di riferimento;

In alternativa alle modalità di pagamento di cui ai paragrafi precedenti, e solo se pre approvato al prenotante in forma scritta, il passeggero (Cliente Privato oppure collaboratore e/o dipendente e/o ospite del Cliente Business) potrà effettuare il pagamento del servizio direttamente all'autista. In quest'ultimo caso, Black Taxi Milano non sarà responsabile del pagamento

effettuato dal passeggero direttamente all'autista e del relativo documento fiscale.

Il costo totale del servizio sarà fatturato al Cliente utilizzando i dati che lo stesso avrà indicato al momento della prenotazione;

Il Cliente si impegna a non fornire false informazioni sulle proprie generalità (o sulle informazioni della propria azienda) e sull'indirizzo;

Le fatture saranno inviate tramite sistema di interscambio in formato elettronico e riporteranno descrizione dettagliata del servizio reso e di eventuali extra. Copia di cortesia sarà inviata al prenotante.

## **8. Modifiche al servizio**

Possono essere richieste modifiche di prenotazioni già confermate, che sono soggette a verifica di disponibilità e possono comportare una variazione di tariffa;

Tutte le modifiche si intendono accettate solo se confermate per iscritto unitamente all'eventuale nuova tariffa;

Qualora la modifica richiesta dal Cliente non possa essere effettuata, il servizio verrà riconfermato come in origine;

L'eventuale prolungamento del noleggio e/o la richiesta di servizi addizionali rispetto a quelli prenotati, saranno effettuati in base alla disponibilità dell'autista e si declina ogni responsabilità per accordi presi direttamente con lo stesso.

## **9. Requisiti dei veicoli**

Black Taxi Milano si impegna ad offrire un servizio qualitativamente elevato, mediante l'utilizzo di vetture sicure e dotate di tutti i comfort, oltreché condotte da autisti professionisti;

La società si impegna altresì ad utilizzare vetture di recente immatricolazione, coperte da assicurazione, in regola con i permessi di circolazione in vigore in Italia e nella Comunità Economica Europea;

Il trasporto dei passeggeri è interamente coperto dall'assicurazione che l'NCC che esegue il servizio ha stipulato per i propri mezzi con terze parti.

## **10. Trasporto dei bagagli**

Ciascun passeggero può trasportare con sé un massimo di due colli. (1 bagaglio da stiva di dimensioni standard e 1 bagaglio a mano);

Ogni eccedenza del bagaglio (es. attrezzatura sportiva come sci ed equipaggiamento ecc.) deve essere dichiarata al momento della prenotazione, al fine di assicurarsi che la vettura noleggiata sia correttamente adibita a tali tipologie di trasporto;

L'autista può rifiutarsi di caricare sulle vetture oggetti ingombranti non dichiarati, valige in eccesso o che non presentano idonee condizioni di trasporto (es. valigie rotte, sporche, bagnate ecc.), se crede che possano compromettere le condizioni di sicurezza del viaggio;

Non è ammesso il trasporto di bagaglio all'interno dell'abitacolo, come da Codice della Strada;

Le proprietà dei passeggeri vengono trasportate sotto la responsabilità esclusiva del passeggero che ne dichiara la proprietà al momento dell'imbarco;

Responsabilità per furto, danneggiamento o perdita dei bagagli non potranno essere contestate né alla società né all'autista.

## **11. Comportamento del Cliente durante l'utilizzo**

Agli utenti del servizio di noleggio è fatto divieto di:

Fumare durante il trasporto;

Gettare oggetti dai veicoli sia fermi che in movimento;

Imbrattare, insudiciare o danneggiare il veicolo;

Mangiare e/o bere alcolici;

Pretendere il trasporto di animali domestici senza aver adottato, d'intesa con il noleggiatore, tutte le misure utili ad evitare il danneggiamento o l'imbrattamento della vettura;

Pretendere che il trasporto venga reso in violazione alle norme di sicurezza e comportamento previste dal vigente Codice della Strada.

## **12. Termini per la cancellazione**

Il Cliente può effettuare la cancellazione della prenotazione mediante e-mail dedicata o tramite l'area clienti del sito [www.blacktaximilano.com](http://www.blacktaximilano.com), nei tempi previsti di seguito, salvo diversi accordi;

.Per l'annullamento del servizio si applicano le seguenti penali per i servizi resi nel territorio italiano:

### **Servizi trasferimento nelle Aree Metropolitane di Milano di valore preventivato al momento della prenotazione:**

Fino ad 24 ore dalla partenza non è applicata alcuna penale;  
Fino alle 12 ore dalla partenza del servizio è applicata una penale pari al 50% dell'importo totale, entro le 8 ore il servizio dovrà essere interamente corrisposto.

### **Servizi trasferimento al di fuori delle Aree Metropolitane di Milano:**

Fino a 24 ore dalla partenza non è applicata alcuna penale;  
Fino alle 12 ore dalla partenza del servizio è applicata una penale pari dell'importo totale, entro le 8 ore il servizio dovrà essere interamente corrisposto.

### **Servizi Disposizione Oraria:**

Fino a 24 ore dalla partenza non è applicata alcuna penale;  
Fino alle 12 ore dalla partenza del servizio è applicata una penale pari al 50% dell'importo totale, entro le 12 ore il servizio dovrà essere interamente corrisposto.

Per tutti i punti e le tempistiche di cancellazione esposte nel paragrafo precedente, si specifica che non viene presa in considerazione la fascia oraria notturna (22.00 e le 07.00). In caso di volo/treno cancellato o di ritardo superiore a 30 minuti

alla partenza è fatto obbligo al Cliente di avvisare il numero prenotazioni, perché sia garantita la presenza di un addetto all'arrivo;

Se il Cliente non avvisa del ritardo o della cancellazione del volo/treno perde il diritto al servizio e dovrà comunque versare una penale pari al 100% dell'importo totale;

In tutti gli altri casi, se il Cliente non si presenta entro mezz'ora dall'inizio del servizio senza aver comunicato né eventuali ritardi né l'annullamento dello stesso (c.d. "No Show"), perde il diritto alla prestazione e dovrà in ogni caso versare l'intero importo dovuto oltre i supplementi previsti per l'attesa;

Per servizi bus, disposizioni, tour e servizi speciali, le tempistiche per l'annullamento si allungano e saranno comunicate al momento della prenotazione, in caso contrario saranno applicate le seguenti condizioni:

Fino a 24 ore dalla partenza non è applicata alcuna penale;

Fino alle 12 ore dalla partenza del servizio è applicata una penale pari al 100% dell'importo totale, entro le 12 ore il servizio dovrà essere interamente corrisposto.

Per tutti i punti e le tempistiche di cancellazione esposte nel paragrafo precedente, si specifica che non viene presa in considerazione la fascia oraria notturna (22.00 e le 07.00). Per servizi e prenotazioni riguardo ad eventi o occasioni particolari, i termini e le condizioni di cancellazione saranno normate in accordo tra le parti a mezzo mail o contratto specifico.

### **13. Responsabilità e limitazione del risarcimento del danno**

Black Taxi Milano si avvale di mezzi e collaboratori esterni. Ogni collaboratore è certificato da Black Taxi Milano ed è abilitato all'esercizio del servizio di Noleggio Con Conducente. Black Taxi Milano si impegna in ogni ragionevole modo a fare giungere i veicoli in tempo agli appuntamenti di partenza e arrivo a destinazione e non sarà comunque responsabile di ritardi dovuti a cause di forza maggiore;

Costi, perdite o altri danni cagionati al Cliente ed imputabili a Black Taxi Milano, salvo in caso di dolo o colpa grave, saranno rimborsati solamente nei limiti del valore del servizio richiesto;

Se Black Taxi Milano si trovasse nell'impossibilità di trasportare il Cliente, con i mezzi dei collaboratori esterni, alla destinazione prenotata e pagata, provvederà ad organizzare il trasferimento con mezzi esterni (taxi, auto a noleggio) e successivamente a rimborsare al Cliente il costo di tale trasporto dietro presentazione di ricevuta/fattura; il rimborso non potrà superare le tariffe pattuite per la stessa tratta.

#### **14. Assicurazione**

La società è assicurata a copertura dei rischi derivanti dal trasporto, la cui responsabilità è ad essa imputabile in base alla legge e a quanto previsto nel presente contratto;

La società non risponderà per danni a persone o cose il cui valore possa eccedere il massimale di polizza;

È comunque esclusa ogni responsabilità della Società per la perdita e/o i danni dei beni trasportati dal Cliente derivanti da caso fortuito, forza maggiore, dalla natura e/o vizi dei beni stessi, dal fatto del Cliente o allorché il pregiudizio derivi da informazioni inesatte o reticenti del Cliente o dalle caratteristiche dei beni stessi;

In ogni caso, il Cliente terrà manlevata e indenne la Società da qualsiasi pretesa che eventuali proprie compagnie assicuratrici, per qualsiasi motivo e/o titolo, possano in futuro avanzare alla stessa Società.

Black Taxi Milano si assicurerà che tutti i fornitori e i subappaltatori dispongano di una copertura assicurativa adeguata e sufficiente per svolgere il servizio di NCC in conformità alle vigenti norme di leggi.

#### **15. Reclami e oggetti smarriti**

Ogni eventuale reclamo inerente i servizi resi dalla Società dovrà essere formulato per iscritto e inviato a Black Taxi Milano tramite raccomandata A.R. o pec entro e non oltre 8 giorni dal termine del servizio di noleggio, a pena di decadenza. In ogni caso nessun reclamo riguardante la qualità dei servizi resi potrà essere fatto valere, neppure in via d'eccezione, in sede giudiziaria, se non avrà avuto luogo il regolare pagamento dei servizi ai quali il reclamo si riferisce;

Nel caso di dimenticanze all'interno dei veicoli di oggetti personali dei passeggeri, il passeggero o il cliente può inviare un messaggio di posta elettronica a [support@blacktaximilano.com](mailto:support@blacktaximilano.com) segnalando lo smarrimento di un oggetto. Il cliente si farà carico delle eventuali spese di trasporto e consegna dell'oggetto;  
Gli articoli non deperibili vengono conservati per 12 mesi prima di essere donati a una causa benefica. Se l'articolo è deperibile, verrà smaltito alla data di scadenza.

## **16. Interpretazione**

Qualora una delle disposizioni del presente Contratto sia ritenuta invalida o inefficace, in tutto o in parte, la stessa sarà considerata come non facente parte del presente Contratto, che rimarrà per le restanti disposizioni valido ed applicabile.

## **17. Legislazione e foro competente**

Il rapporto di noleggio di cui al presente contratto è regolato dalle leggi italiane;

Nel caso di contrasto tra la versione in lingua italiana ed eventuali versioni tradotte del presente contratto, prevarrà sempre la prima;

Per tutte le controversie sull'interpretazione, validità o esecuzione del contratto o di singole clausole è competente, in via esclusiva, il Foro di Milano.

## **18. Privacy**

Black Taxi Milano si impegna a trattare i dati personali nel rispetto delle prescrizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali, adottando le necessarie misure che garantiscano il rispetto del GDPR e di tutte le leggi e i regolamenti dell'Unione Europea e dello spazio economico europeo per la sicurezza dei dati personali;

Quando l'acquisto dei servizi di cui all'art. 2 delle presenti Condizioni Generali viene effettuato da un Cliente Privato o da un Cliente Business, Black Taxi Milano agisce in qualità di Titolare del trattamento ai sensi del Regolamento Europeo

2016/679 (“Regolamento” o “GDPR”) e tratta i dati personali secondo le modalità definite nell’interno dell’[Informativa Privacy](#)

In aggiunta a quanto previsto al paragrafo 18.2, quando l’acquisto dei servizi viene effettuato da un Cliente Business, Black Taxi Milano e il Cliente Business agiscono in qualità di Titolari autonomi del trattamento dei dati degli utenti che usufruiscono del Servizio Black Taxi Milano in qualità di dipendenti, collaboratori od ospiti del Cliente Business. Per le operazioni di trattamento dei dati personali svolte da parte del Cliente Business, si rimanda alle informative privacy di volta in volta fornite dall’azienda ai propri collaboratori e/o dipendenti o dalla struttura ricettiva ai propri ospiti.

Ai sensi e per gli effetti degli **art. 1341 e 1342 del Codice Civile** le parti, previa lettura di ogni clausola e riletture del contratto, il Cliente dichiara di approvare espressamente le seguenti clausole: 4) Prenotazione servizi; 6) Tariffe; 8) Modifiche al servizio; 10) Trasporto dei bagagli; 12) Termini per la cancellazione; 13) Responsabilità e limitazione del risarcimento del danno; 14) Assicurazione; 15) Reclami; 16) Interpretazione; 17) Legislazione e foro competente.