

TERMINI GENERALI E CONDIZIONI

VERSIONE: LUGLIO 2024

1. Generale

- 1.1. Siamo Road BV (operante come 'Road' e 'E-Flux'), registrata presso Joan Muyskenweg 37, 1114 AN, Amsterdam, Paesi Bassi, con numero di registrazione della Camera di Commercio 70011346.
- 1.2. I presenti Termini e Condizioni sono applicabili ai Servizi offerti e forniti da Road ai propri Clienti con il marchio " **E-Flux by Road** ".
- 1.3. L'applicabilità di eventuali termini e condizioni generali del Cliente è espressamente rifiutata e non sarà vincolante per Road.

2. Definizioni

Oltre ai termini definiti altrove nel Contratto, i seguenti termini in maiuscolo hanno il significato loro attribuito nella presente clausola 2.

- 2.1. **Affiliato** si intende qualsiasi persona giuridica che, attraverso la maggioranza delle azioni o dei diritti di voto, controlla, è controllata da, o è sotto controllo comune con una Parte, a condizione che per "controllo" si intenda il possesso, direttamente o indirettamente, del potere di dirigere o causare il direzione della gestione o delle politiche di una persona, sia attraverso la proprietà di titoli o di partnership o altri interessi di proprietà, per contratto o in altro modo.
- 2.2. **Contratto** si intende l'accordo tra Road ed il Cliente relativo ai Servizi offerti da Road di cui i Termini di Condizioni costituiscono parte integrante.
- 2.3. **Per Carta di Ricarica** si intendono tutti gli oggetti fisici o digitali (inclusi un tag di ricarica, un token o una carta di ricarica) emessi da Road che possono essere utilizzati per accedere a un Punto di Ricarica per la ricarica di un veicolo elettrico e per consentire l'identificazione del Cliente presso tale Punto di Ricarica.
- 2.4. **Per Servizi Charge Card** si intendono i servizi offerti da Road al Cliente in relazione all'uso di una Charge Card per ricaricare veicoli elettrici presso i Punti di Ricarica che sono (tramite roaming o direttamente) collegati alla Carta Charge E-Flux by Road del Cliente, inclusi ma non limitato all'uso della Piattaforma, del Sito o di un'App da parte del Cliente.
- 2.5. **Punto di ricarica** indica il rispettivo dispositivo di ricarica, comprese tutte le installazioni associate, attraverso il quale è possibile ricaricare un veicolo elettrico. Può trattarsi ad esempio di una presa o di un cavo di ricarica collegato al dispositivo.
- 2.6. **Servizi di gestione dei punti di ricarica** indica i servizi offerti da Road in relazione alla gestione e al funzionamento di un punto di ricarica, incluso ma non limitato all'uso della piattaforma, del sito Web o di qualsiasi applicazione, il servizio di supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e il pagamento del servizio completo Soluzione.
- 2.7. **Per Sessione di Ricarica** si intende il processo di ricarica di un veicolo elettrico presso un Punto di Ricarica dal momento in cui il veicolo elettrico viene collegato fino al momento in cui il veicolo viene disconnesso.
- 2.8. **Per Cliente** si intende la persona fisica o giuridica che entra in rapporto giuridico con Road per l'acquisto dei Servizi da Road. Il termine "tu" viene utilizzato anche per riferirsi al Cliente. Qualsiasi riferimento al Cliente include anche qualsiasi persona autorizzata dal Cliente a utilizzare i Servizi.
- 2.9. **Consumatore** si intende una persona fisica che acquista i Servizi esclusivamente per uso personale (non agendo a titolo professionale o imprenditoriale).
- 2.10. **Informazioni riservate** indica tutte le informazioni divulgate da ciascuna delle Parti (inclusi esplicitamente il contenuto del Contratto), ad eccezione delle informazioni che: (i) erano note alla parte ricevente prima di

- riceverle dalla Parte divulgante, (ii) sono disponibili al pubblico o (iii) è ottenuto da una terza parte senza violazione della riservatezza.
- 2.11. **Per leggi sulla protezione dei dati** si intende qualsiasi legislazione UE e nazionale applicabile sulla protezione dei dati come modificata di volta in volta, incluso ma non limitato al Regolamento generale sulla protezione dei dati (Regolamento (UE) 2016/679) "GDPR" e alle leggi che implementano il GDPR.
 - 2.12. **Per Utente Finale** si intende una persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica per l'uso diretto in un veicolo elettrico.
 - 2.13. **Per Soluzione di pagamento a servizio completo** si intende la funzionalità di pagamento elettronico, come parte dei Servizi di gestione del punto di ricarica, per consentire agli Utenti finali di pagare una sessione di addebito presso il punto di ricarica del Cliente su base ad hoc tramite "Tap to Pay" e/o "Scan to Pay", comprese tutte le nuove funzionalità di pagamento elettronico che verranno aggiunte alla Full Service Payment Solution by Road.
 - 2.14. **Diritti di proprietà intellettuale** si intendono brevetti, segreti commerciali, invenzioni, marchi di fabbrica, nomi di dominio Internet, marchi di servizio, progetti registrati o non registrati, domande per quanto sopra, copyright, nomi commerciali e commerciali e qualsiasi altro diritto di proprietà intellettuale simile e altri diritti di proprietà in qualsiasi paese e se tali diritti di proprietà intellettuale sono registrati o meno.
 - 2.15. **Parte o Parti** significa Road e/o Cliente.
 - 2.16. **Per Piattaforma** si intende la piattaforma di mobilità elettrica E-Flux by Road, offerta come soluzione platform as a service (soluzione PaaS), alla quale il Cliente può accedere utilizzando le proprie credenziali di accesso, accessibili tramite l'App o il Sito Web.
 - 2.17. **Per Conferma d'Acquisto** si intende la proposta o il preventivo fornito da Road al Cliente per la fornitura dei Servizi, sottoscritto sia dal Cliente che da Road o la conferma d'acquisto fornita al Cliente, che potrà essere inviata al Cliente tramite posta elettronica e/o accessibile tramite l'account utente del Cliente sulla Piattaforma.
 - 2.18. **I Servizi** sono i servizi offerti da Road al Cliente come dichiarato e concordato nel Contratto, che possono consistere in (i) i Servizi di Gestione dei Punti di Ricarica e/o (ii) i Servizi delle Carte di Ricarica e (iii) altri servizi come concordato su.
 - 2.19. **La soluzione Scan to Pay** è la funzionalità che consente agli utenti finali di pagare presso il punto di addebito del cliente utilizzando i principali metodi di pagamento su base ad hoc per una sessione di addebito tramite un codice QR che indirizza l'utente finale a un sito Web attraverso il quale è possibile effettuare una transazione di pagamento sicura. eseguito.
 - 2.20. **La soluzione Tap to Pay** è la funzionalità che consente agli Utenti finali di pagare presso il punto di ricarica del Cliente utilizzando i principali metodi di pagamento su base ad hoc per una sessione di addebito tramite un terminale di pagamento integrato con il punto di ricarica del Cliente.
 - 2.21. **Termini e Condizioni** indica i presenti termini e condizioni generali di E-Flux by Road.
 - 2.22. **Per sito web** si intende il sito web di Road situato all'indirizzo: <https://e-flux.io/en/> o qualsiasi altro sito web fornito da Road.
 - 2.23. **Veicolo elettrico** è un veicolo stradale con più di due ruote, completamente o parzialmente azionato da un motore elettrico, che può o meno utilizzare l'elettricità immagazzinata in una batteria, ricaricabile tramite un punto di ricarica.

3. Conclusione dell'accordo

- 3.1. **Data d'inizio.** Il Contratto viene concluso tra il Cliente e Road come indicato nella Conferma d'Acquisto e, nel caso in cui non sia menzionata alcuna data di inizio, al più tardi nel momento in cui il Cliente accetta i Servizi registrandosi per un account o utilizzando i Servizi.
- 3.2. **Non vincolante.** Le proposte e i preventivi emessi da Road non sono vincolanti e possono essere ritirati da Road in qualsiasi momento prima della conclusione del Contratto. Le promesse verbali e gli accordi stipulati dai dipendenti di Road non vincolano Road.
- 3.3. **Valutazione del credito.** Road può eseguire controlli (automatizzati) di solvibilità e valutazioni del credito per i Clienti che utilizzano i Servizi su base creditizia, per verificare che i Clienti possano adempiere ai

propri obblighi finanziari nei confronti di Road. Se l'esito dà motivo, Road può astenersi dal stipulare o risolvere il Contratto con il Cliente in questione, o imporre condizioni aggiuntive nel Contratto.

- 3.4. **Parte contrattuale.** Se una persona fisica utilizza i Servizi per conto di un'azienda, i Termini e Condizioni si applicano a tale azienda. In questa situazione, la persona fisica stipula un contratto con Road per conto della società e, pertanto, tale persona fisica garantisce di disporre dell'autorizzazione necessaria (i) per accettare i Termini e Condizioni per conto della società e (ii) per legalmente vincolare la società al Contratto.

4. Servizi

- 4.1. **Servizi.** In cambio delle tariffe e di qualsiasi altro importo dovuto dal Cliente come indicato nel Contratto, Road si impegna a fornire i Servizi, come concordato, al Cliente, per tutta la durata del Contratto e in conformità ai termini del Contratto.
- 4.2. **Inizio Servizi.** La data di inizio della fornitura dei Servizi ai sensi del presente Contratto può variare per ciascun tipo di Servizio, per Punto di Addebito e/o per Carta di Addebito. L'inizio di ciascun Servizio su Road è subordinato al soddisfacimento di tutti i prerequisiti necessari, incluso ma non limitato al completamento del processo di registrazione, attivazione e/o configurazione.
- 4.3. **Tempo di attività.** Road si impegna a mantenere un tempo di attività pari al novantanove e nove decimi per cento (99,9%). L'Uptime si riferisce alla disponibilità del servizio della Piattaforma in un mese di calendario durante la durata del Contratto. La disponibilità del servizio sarà misurata come percentuale di risposte sane della piattaforma misurate nell'arco di un mese di calendario. Ciò avviene verificando ogni minuto la ricezione di una risposta valida da parte dei servizi API, OCPP Server e dashboard web. La misurazione del tempo di attività viene eseguita da una terza parte, visibile e pubblicata su <https://roadstatus.io>. Il calcolo dell'Uptime esclude casi di: atti o omissioni del Cliente, eventi di forza maggiore come indicato nella clausola 11.3, tempi di inattività programmati per manutenzione, attacchi di hacker o virus o manutenzione di emergenza correlata a un evento di forza maggiore.
- 4.4. **Dipendenze.** I Servizi funzionano utilizzando software e infrastrutture private e/o pubbliche, come le connessioni Internet mobili e la rete elettrica, che talvolta possono essere perturbate o interrotte da fattori esterni al di fuori del controllo di Road. In molti casi, per utilizzare i Servizi viene utilizzato hardware di proprietà di terzi, come un dispositivo mobile o punti di ricarica. La manutenzione, la sicurezza, il funzionamento dei Punti di Ricarica del Cliente, delle periferiche e delle connessioni saranno a carico del Cliente. Questi dispositivi possono compromettere la qualità o la disponibilità dei Servizi, ad esempio a causa di un malfunzionamento dell'hardware o di componenti obsoleti. Pertanto, Road non può garantire la completa disponibilità dei Servizi. Road non sarà responsabile per eventuali danni derivanti da interruzioni, difetti e/o guasti in tale infrastruttura o nella fornitura di energia elettrica per le Sessioni di Ricarica. In ogni momento Road farà del suo meglio per correggere qualsiasi problema, nella misura in cui ciò rientra nel suo ambito, il più rapidamente possibile.
- 4.5. **Interruzione.** Road può interrompere temporaneamente la fornitura dei Servizi, o parte di essi (inclusa la regolazione della potenza di ricarica delle sessioni di ricarica e l'interruzione dell'erogazione di potenza durante le sessioni di ricarica), se ciò è necessario in relazione a sicurezza, manutenzione, aggiornamenti, malfunzionamenti dell'hardware, gestione dell'energia o ottimizzare le prestazioni del Punto di Ricarica o della rete.
- 4.6. **Sospensione.** Road ha il diritto di sospendere la fornitura dei Servizi al Cliente, rimuovere i Punti di Ricarica del Cliente collegati alla Piattaforma, disattivare le Carte di Ricarica, disattivare qualsiasi account del Cliente e astenersi dal corrispondere rimborsi per Sessioni di Ricarica o ritardare tali pagamenti, per le ragioni fornite. Ciò può verificarsi, ad esempio, (i) in caso di (sospetta) violazione da parte del Cliente di uno o più termini applicabili del Contratto, (ii) in caso di sospetta frode, (iii) in caso di violazione di qualsiasi norma applicabile leggi o regolamenti da parte del Cliente durante l'utilizzo dei Servizi, (iv) se l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente interrompe o potenzialmente danneggia (il funzionamento della) Piattaforma o è ritenuto dannoso per la reputazione di Road o di terzi.
- 4.7. **Subappaltatori.** Road si riserva il diritto di assumere subappaltatori per la fornitura dei Servizi ai sensi del presente Contratto. Road resta responsabile della prestazione e della qualità dei Servizi nei confronti del Cliente.
- 4.8. **I cambiamenti.** Road è impegnata nell'innovazione continua e farà ogni ragionevole sforzo per fornire Servizi e supporto aggiornati al Cliente. Pertanto, Road si riserva il diritto di apportare modifiche al sito Web, alla piattaforma e ai servizi. Tali modifiche potranno comportare l'aggiunta, l'aggiornamento o la rimozione di caratteristiche e funzionalità, nonché l'introduzione di nuovi servizi digitali o la cessazione di quelli esistenti. Nel caso in cui tali modifiche cambino sostanzialmente o si discostino dai Servizi concordati, Road informerà il Cliente di tali modifiche in anticipo, se possibile.
- 4.9. **Così come è.** Salvo quanto diversamente indicato, i Servizi sono forniti "così come sono" senza garanzie di alcun tipo, espresse o implicite, comprese eventuali garanzie implicite di commerciabilità e idoneità per

uno scopo particolare. L'intero rischio relativo alla qualità, accuratezza, adeguatezza, completezza, attualità, correttezza o validità di qualsiasi informazione, materiale o contenuto fornito dal Cliente attraverso i Servizi spetta al Cliente.

5. Obblighi generali del Cliente

- 5.1. **Obblighi generali del Cliente.** Il Cliente sarà obbligato e dovrà garantire di:
- rispettare tutte le leggi e i regolamenti applicabili in relazione all'uso dei Servizi, comprese le Leggi sulla protezione dei dati;
 - non impegnarsi e garantire che i propri appaltatori (non si impegneranno) in alcuna forma di azioni che potrebbero portare a responsabilità penale, in particolare per quanto riguarda concussione, corruzione, estorsione, appropriazione indebita e riciclaggio di denaro;
 - fornire a Road informazioni complete e accurate al momento della registrazione di un account e su richiesta ragionevole di Road e aggiornare le informazioni nei propri account cliente il prima possibile, in caso di modifiche;
 - rispettare tutte le istruzioni ragionevoli fornite da Road relative all'uso dei Servizi;
 - mantenere la riservatezza dei propri nomi utente, password e altri identificatori per l'accesso ai Servizi (ad esempio impostando una password complessa). Il Cliente sarà ritenuto responsabile di tutte le attività condotte in uno qualsiasi dei suoi conti cliente;
 - fornire piena collaborazione a Road per risolvere eventuali incidenti o problemi.
 - comunicare tempestivamente e per iscritto a Road eventuali malfunzionamenti, problemi o altre problematiche relative ai Servizi che possano arrecare danni, dopo averne venuto a conoscenza.
 - osservare la dovuta e adeguata diligenza in relazione all'utilizzo dei Punti di Ricarica e dei Servizi.
- 5.2. **In caso di violazione.** In caso di qualsiasi (sospetta) violazione del Contratto, il Cliente dovrà:
- informare Road per iscritto il prima possibile, ma comunque entro una (1) settimana dal momento in cui ne è venuto a conoscenza.
 - collaborare con Road per fare quanto necessario per porre rimedio a tale violazione e limitarne le conseguenze.
- 5.3. **Indennizzo.** Il Cliente risarcisce Road per danni, costi o perdite subiti o sostenuti da Road e/o dalle sue Affiliate (comprese le spese legali) a causa di qualsiasi violazione del Contratto o altro mancato rispetto degli obblighi del Cliente stabiliti nel Contratto.
- 5.4. **Trattamento IVA.** Il Cliente riconosce e accetta che eventuali fatture (autofatturazione) emesse da Road si basano sulle informazioni fornite dal Cliente. Il Cliente garantisce che tutte le informazioni fornite, inclusi ma non limitati ai dettagli relativi al trattamento dell'imposta sul valore aggiunto (" IVA "), sono accurate, complete e aggiornate. Nel caso in cui il Cliente fornisca informazioni errate, inaccurate o incomplete che determinano discrepanze, errori o non conformità con le leggi e i regolamenti IVA applicabili, il Cliente sarà l'unico responsabile per eventuali passività, sanzioni, interessi o ulteriori costi sostenuti. Road non sarà responsabile per tali conseguenze derivanti dalla fornitura da parte del Cliente di informazioni errate, inaccurate o incomplete. Il Cliente si impegna a risarcire e tenere indenne Road da qualsiasi pretesa, danno, penalità, perdita o spesa derivante da o correlata a tali informazioni errate, inaccurate o incomplete.
- 5.5. **Avvisi.** Il Cliente è responsabile di prendere nota delle comunicazioni fornite da Road. Road considera ricevuta qualsiasi comunicazione scritta inviata all'account del Cliente o un'e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente nel proprio account.

6. Servizi di gestione dei punti di ricarica

- 6.1. **Utilizzo limitato.** Al Cliente sarà consentito utilizzare i Servizi di Gestione dei Punti di Ricarica solo per la gestione e il funzionamento dei Punti di Ricarica (sulla base della proprietà o di un diritto d'uso relativo a tale Punto di Ricarica) per quanto riguarda il processo di ricarica dei veicoli elettrici presso tali Punti di Ricarica.
- 6.2. **Tariffe di addebito.** Il Cliente è tenuto a fissare prezzi ragionevoli per la fornitura di una Sessione di Ricarica. Per i punti di ricarica che non sono aperti al pubblico è considerato irragionevole applicare una tariffa iniziale e/o un prezzo al minuto, a meno che non venga fornita un'argomentazione convincente per giustificare tale prezzo. Road si riserva il diritto (i) di limitare a un massimo l'impostazione delle tariffe di addebito da parte del Cliente per le Sessioni di addebito e/o (ii) di stabilire una tariffa ragionevole per l'utilizzo del Punto di addebito del Cliente da parte degli Utenti finali o dei partner di roaming e di pubblicare esso come tale nell'App, senza che spetta a Road l'eventuale differenza rispetto alla tariffa fissata dal Cliente.
- 6.3. **Informazioni corrette sulla posizione.** Il Cliente garantisce che le informazioni sull'ubicazione del Punto di Ricarica sono accurate, complete e aggiornate.

- 6.4. **Punti di ricarica pubblici.** Il Cliente accetta e riconosce che tutti i punti di ricarica del Cliente aperti al pubblico saranno considerati punti di ricarica pubblici e, di conseguenza, il Cliente sarà considerato l'operatore di detti punti di ricarica pubblici ai sensi delle leggi applicabili e se ne assume le responsabilità, incluso, ma non limitato a:
- Il Cliente è tenuto ad attivare la modalità "pubblica" nella Piattaforma per quanto riguarda i propri Punti di Ricarica Pubblici.
 - Nell'ambito dei Servizi, Road può acquistare dal Cliente l'elettricità relativa alle Sessioni di ricarica per rivenderla all'Utente finale o ai partner di roaming. L'energia elettrica verrà trasmessa direttamente dal Punto di Ricarica pubblico del Cliente al veicolo. Nel caso in cui Road rivenda l'elettricità all'Utente finale o ad un partner di roaming, Road ha il diritto di determinare il prezzo di rivendita (ad esempio aggiungendo una tariffa di roaming).
 - Il Cliente fisserà le tariffe per le Sessioni di addebito in conformità con le leggi e i regolamenti applicabili.
 - Il Cliente dovrà fornire senza indugio informazioni corrette e complete come richiesto dalla normativa stradale e dalle leggi e regolamenti applicabili in merito ai Punti di Ricarica del Cliente.
 - Attivando la modalità "pubblica" per un Punto di Ricarica, il Cliente acconsente alla condivisione dei dati necessari relativi al relativo Punto di Ricarica pubblico con terze parti allo scopo di consentire agli Utenti Finali di individuare il Punto di Ricarica.
 - Attivando la modalità "pubblica" per un Punto di Ricarica, il Cliente acconsente all'attivazione automatica della Soluzione Scan to Pay per tale Punto di Ricarica Pubblico e accetta la responsabilità del pagamento dei costi applicabili sostenuti in caso di utilizzo dello Scan. a pagamento della soluzione da parte degli utenti finali.
 - Il Cliente è responsabile di esporre la tariffa di una Sessione di Ricarica, come stabilita in conformità alla clausola 6.2, in modo chiaro e riconoscibile sul Punto di Ricarica e di rispettare le istruzioni di Road.
- 6.5. **Costi.** Per i Servizi di Gestione dei Punti di Ricarica i costi consistono almeno nelle seguenti componenti: a. tariffa di installazione a tantum, se applicabile; b. costi di abbonamento; c. la commissione di transazione per la gestione amministrativa per ogni Sessione di Ricarica Ad Hoc per l'utilizzo della Soluzione di Pagamento Full Service, se applicabile; d. altri costi, ad esempio i costi addebitati per l'attivazione di terminali di pagamento specifici, se applicabile; e. commissione di pagamento manuale, se applicabile.

7. Rimborso per sessioni di addebito

- 7.1. **Sessione di addebito legittima.** Una Sessione di Ricarica legittima è la vendita o la fornitura di energia elettrica presso un Punto di Ricarica, registrato sulla Piattaforma da o per conto del Cliente, consegnata a un Utente Finale (direttamente o indirettamente) con l'utilizzo dei Servizi di Gestione del Punto di Ricarica per ricaricare un veicolo elettrico. Road ha l'obbligo di pagare il Cliente per Sessioni di addebito legittime, a condizione che Road non sia obbligata a pagare un compenso per le Sessioni di addebito in caso di Sessione di addebito illegittima.
- 7.2. **Sessione di addebito illegittima.** Una Sessione di Ricarica non sarà considerata legittima nel caso in cui:
- di non conformità delle clausole 6.1 (uso), 6.2 (tariffa di addebito) o 6.3 (informazioni sulla posizione); O
 - l'elettricità fornita da tale Sessione di Ricarica è inferiore a 0,2 kWh (questa condizione non è applicabile alle Sessioni di Ricarica pagate tramite la Soluzione di Pagamento del Servizio Completo); O
 - l'energia elettrica erogata da tale Sessione di Ricarica è superiore a 350 kWh; O
 - La sessione di addebito è stata identificata come scorretta, illegale o immorale da Road per motivi legittimi; O
 - l'Utente finale ha effettuato una transazione fraudolenta o altrimenti non autorizzata relativa a tale Sessione di addebito.

Se una Sessione di addebito non è legittima: (i) il Cliente è tenuto a rimborsare tale Sessione di addebito, se è già stata pagata da Road, previa richiesta scritta di Road, (ii) nel caso della clausola 7.2 ai sensi di un oppure d il Cliente sarà tenuto a pagare a Road una penale di EUR 500,- per Sessione di addebito illegittima, e (iii) Road avrà il diritto di intraprendere tutte le azioni necessarie che Road ritenga necessarie, fatti salvi i diritti statuari di Road.

- 7.3. **Quantità.** Il rimborso totale per le Sessioni di ricarica legittime è determinato da Road, in base all'utilizzo dei Punti di ricarica del Cliente e alle tariffe applicabili stabilite dal Cliente per i Punti di ricarica pertinenti, più IVA, se applicabile.
- 7.4. **Valuta.** Il rimborso per le Sessioni di addebito sarà effettuato nella valuta concordata nel Contratto. Se non è stata concordata esplicitamente alcuna valuta, la valuta predefinita per il rimborso delle Sessioni di

ricarica è la valuta del Paese in cui si trova il relativo Punto di ricarica, a condizione che Road fornisca attivamente i propri Servizi in quel paese.

- 7.5. **Fatturazione.** Le parti convengono che la fatturazione del compenso per le sessioni di addebito che hanno luogo sui punti di addebito del Cliente può essere effettuata tramite fatture di credito di autofatturazione generate nella nostra Piattaforma dopo ogni mese di calendario e rese disponibili tramite l'account del Cliente. L'importo della fattura sarà saldato da Road con un termine di pagamento massimo di quarantacinque (45) giorni di calendario, in conformità ai presenti Termini e Condizioni.
- 7.6. **Sospensione.** Road si riserva il diritto di ritardare il pagamento al Cliente se, a giudizio di Road, è necessario per proteggere la propria Piattaforma, i suoi clienti, terzi o la sua reputazione, o se vi è il sospetto che una Sessione di addebito non sia considerata legittima o se il Cliente sta violando i termini del Contratto. Ciò include, tra le altre, situazioni in cui vi sono indicazioni che l'elettricità non è stata fornita allo scopo di caricare un veicolo elettrico a causa di errori o attività fraudolente e situazioni in cui i dati sulla posizione non sono corretti/non aggiornati.
- 7.7. **Trasmissione dati ritardata.** Si tenga presente che qualora i dati relativi alle Sessioni di Ricarica non vengano tempestivamente trasmessi dal Punto di Ricarica a Road, il rimborso di tali Sessioni di Ricarica potrebbe essere incluso in una fattura successiva. E quando i dati di una Sessione di addebito vengono trasmessi a Road con un ritardo superiore a 2 mesi per motivi non dipendenti dal controllo di Road, Road ha il diritto di non rimborsare tale Sessione di addebito al Cliente.

8. Servizi di carte di addebito

- 8.1. **Servizi di carte di addebito.** Il Cliente può richiedere una Carta di Ricarica e può scegliere tra le opzioni disponibili. Per la fornitura dei Servizi Charge Card Road addebiterà un costo in base alla tariffa in vigore in quel momento, a carico del Cliente.
- 8.2. **Costi.** Per i Servizi di Carta di Ricarica i costi consistono almeno nelle seguenti componenti: a. commissione una tantum per la carta, se applicabile; b. costi di abbonamento, se applicabili; c. le tariffe applicate per la Sessione di Ricarica, in genere si tratta della commissione per l'operatore del Punto di Ricarica; d. la commissione di transazione per la gestione amministrativa per Sessione di Ricarica per l'uso della Carta di Ricarica, se applicabile; e. commissione per il pagamento manuale, se applicabile.
- 8.3. **Attivazione.** Il Cliente deve registrare un account sulla Piattaforma e attivare la Carta di Ricarica per utilizzare la Carta di Ricarica per accedere ai Punti di Ricarica e per visualizzare le informazioni (di utilizzo) nella Piattaforma.
- 8.4. **Perso o rubato.** Nel caso in cui la Carta di Addebito di un Cliente venga danneggiata, persa o rubata, il Cliente dovrà immediatamente bloccare la Carta di Addebito sul proprio conto e segnalarlo a Road il prima possibile. Fino al momento del blocco della Carta Charge, il Cliente è responsabile di tutti i costi relativi a qualsiasi uso improprio della Carta Charge e delle transazioni effettuate utilizzando la Carta Charge prima del suo blocco. Verranno addebitati i costi di sostituzione per l'emissione di una nuova Carta Charge.
- 8.5. **Responsabilità.** Quando utilizza i Servizi Charge Card, il Cliente è tenuto a caricare il veicolo elettrico in modo tempestivo e corretto in conformità con i requisiti pertinenti applicabili al veicolo (come descritto nel manuale del veicolo, nei requisiti tecnici, ecc.) nonché a il punto di ricarica.

9. Commissioni e pagamenti

- 9.1. **Obbligo di pagamento.** Il Cliente è tenuto a pagare a Road, senza compensazioni o deduzioni, i corrispettivi per la fornitura dei Servizi e altri importi in conformità al Contratto. I corrispettivi e tali importi sono specificati nel Contratto o nella/e fattura/e, oppure saranno conformi ai prezzi, alle tariffe e ai tassi comunicati da Road in altro modo.
- 9.2. **Pagamento non automatizzato.** Se il Cliente non sceglie l'addebito diretto come metodo di pagamento, Road si riserva il diritto di applicare una commissione amministrativa per fattura. I dettagli relativi a tali addebiti verranno divulgati prima della stipula di qualsiasi accordo o durante il processo di registrazione.
- 9.3. **Valuta.** Tutti i pagamenti dovranno essere effettuati nella valuta concordata nel Contratto. Se non è stata concordata esplicitamente alcuna valuta, la valuta predefinita per tutte le tariffe e gli importi dovuti dal Cliente a Road è la valuta del Paese in cui si trova il Cliente, a condizione che Road fornisca attivamente i propri Servizi in tale Paese. Per quanto riguarda le sessioni di ricarica per i Clienti che acquistano servizi Carta Road Charge, vale lo stesso principio. Nel caso in cui le sessioni di addebito avvengano in un Paese con una valuta diversa, gli importi interessati verranno convertiti nella valuta applicabile al Cliente in base alla base di conversione di Road.
- 9.4. **Le tasse.** Se non diversamente specificato, tutti gli importi e le commissioni sono al netto dell'IVA o di qualsiasi altra tassa (escluse eventuali imposte basate sul reddito netto di Road), dazi, prelievi, tariffe e altri

- oneri governativi (collettivamente " **Tasse** "). Il Cliente sarà responsabile del pagamento di tutte le Imposte relative agli importi e alle commissioni dovute in conformità alle normative applicabili.
- 9.5. **Fattura.** La fattura digitale verrà inviata al Cliente in formato digitale e sarà disponibile nell'account del Cliente sulla Piattaforma. Le fatture verranno generalmente inviate su base mensile, a condizione che Road abbia il diritto di inviare fatture ai Clienti dei Servizi Charge Card relative ai costi di ricarica presso i Charge Point con l'utilizzo della Charge Card con maggiore frequenza, anche su base giornaliera.
- 9.6. **Termine di pagamento.** Il Cliente dovrà trasferire l'intero importo fatturato entro il termine di pagamento indicato sulla fattura. Se sulla fattura non è menzionato alcun termine di pagamento, si applica un termine di pagamento di cinque (5) giorni di calendario dalla data della fattura.
- 9.7. **Pagamento in ritardo.** In caso di ritardo nel pagamento da parte del Cliente (ad esempio quando un addebito diretto non può essere completato (completamente) per qualsiasi motivo, o se il Cliente non effettua il pagamento entro il termine di pagamento applicabile), Road dovrà, nonostante qualsiasi altro diritto e rimedio Road può, ai sensi della legge applicabile, avere il diritto di addebitare al Cliente: (i) interessi (composti giornalmente) sugli importi in sospeso a un tasso annuo pari al massimo consentito dalla legge applicabile, dalla data di scadenza fino al ricevimento del pagamento, e (ii) tutti i costi associati alla riscossione di eventuali debiti scaduti. Inoltre, Road ha il diritto di sospendere la fornitura dei Servizi (inclusa la limitazione dell'accesso del Cliente ai Servizi nonché la disattivazione delle Carte di addebito), richiedere il pagamento anticipato e risolvere il Contratto a propria discrezione fino al pagamento di tutti gli importi non contestati e in sospeso. in toto.
- 9.8. **Diritto di compensazione.** Road ha il diritto di compensare qualsiasi importo dovuto dal Cliente a Road ai sensi del presente Contratto da qualsiasi importo dovuto da Road al Cliente, ad esempio il rimborso per le sessioni di addebito.
- 9.9. **Modifiche alle tariffe e ai piani di abbonamento.** Nella misura consentita dalla legge, Road avrà in ogni momento il diritto di modificare le tariffe, le tariffe e le tariffe dei Servizi e dei piani di abbonamento. Road informerà il Cliente almeno trenta (30) giorni di calendario prima che tali modifiche alle tariffe o agli abbonamenti diventino effettive. Solo se il Cliente ha il diritto di farlo in conformità con la legge imperativa, il Cliente può recedere dal Contratto (totalmente o limitatamente ai Servizi interessati dalla modifica annunciata) prima che la modifica entri in vigore, se il Cliente non desidera accettare la modifica applicabile al Cliente.
- 9.10. **Reclami sulle fatture.** I reclami sulle fatture devono essere inviati a support@road.io. I clienti devono segnalare a Road per iscritto eventuali discrepanze nelle sessioni di addebito fatturate, inclusi importi, kWh o date di addebito, entro ventuno (21) giorni di calendario dalla data della fattura. La mancata tempestiva comunicazione a Road di eventuali inesattezze o errori riguardanti la fattura farà sì che la fattura venga ritenuta accettata. Se il Cliente reclama erroneamente una fattura più di tre (3) volte in un anno solare, Road avrà il diritto di addebitare al Cliente costi amministrativi pari a EUR 50 escl. IVA (o importo equivalente nella valuta concordata) per anno solare.
- A causa delle differenze di arrotondamento, l'importo sulla fattura o indicato sul conto cliente può differire leggermente dall'importo effettivo addebitato sul conto cliente.
 - Per mantenere i Servizi accessibili, eventuali discrepanze tra l'importo fatturato e gli importi effettivamente dovuti dal Cliente in conformità al Contratto che non superino EUR 5, - non saranno compensate e il Cliente pagherà l'importo fatturato.
 - Per quanto riguarda i Servizi con carta di credito, Road farà ogni sforzo ragionevole per fatturare i costi di ricarica al Cliente immediatamente dopo il mese in cui le sessioni di ricarica hanno avuto luogo, senza pregiudicare i termini di prescrizione applicabili. Tuttavia, per motivi che esulano dal controllo di Road, come ad esempio problemi di connettività di rete o fatture ritardate da parte dei partner di roaming, i costi delle sessioni di ricarica potrebbero essere fatturati in un momento successivo.

10. Durata e risoluzione

- 10.1. **Data d'inizio.** Il Contratto avrà inizio alla data di inizio indicata nella Conferma di Acquisto o, qualora non sia inclusa alcuna data di inizio, dalla data di attivazione dei Servizi al Cliente o di accettazione con altri mezzi, e il Contratto continuerà per la durata corrispondente al prezzo acquistato Servizi. Se la risoluzione riguarda esclusivamente una parte dei Servizi, il Contratto rimarrà in vigore per i restanti Servizi.
- 10.2. **Durata del contratto.**
- I servizi con carta di addebito possono essere acquistati con pagamento in base all'uso o tramite abbonamento mensile per un periodo indeterminato. I Servizi Charge Card possono essere risolti da ciascuna delle Parti dandone preavviso scritto di trenta (30) giorni di calendario prima della fine di un mese di calendario tramite un'e-mail a support@road.io.
 - I Servizi di Gestione Punti di Ricarica sono soggetti ad una durata contrattuale iniziale di due (2) anni, trascorsi i quali si intenderà rinnovata automaticamente per periodi successivi identici alla

durata iniziale, salvo disdetta con preavviso scritto di sessanta (60) giorni di calendario prima della scadenza del contratto. termine attuale.

- 10.3. **Licenziamento per giusta causa.** Il Contratto potrà essere risolto da ciascuna delle Parti in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta con effetto immediato, nel caso in cui:
- vengono avviate procedure di fallimento, insolvenza, sospensione del pagamento/riorganizzazione o liquidazione nei confronti dell'altra Parte o l'altra Parte è stata dichiarata fallita;
 - l'altra Parte viola gli obblighi sostanziali previsti dal Contratto e tale violazione non è stata sanata dalla Parte inadempiente entro un termine ragionevole di almeno trenta (30) giorni di calendario dalla notifica scritta ad essa correlata.
- 10.4. **Risoluzione/Sospensione.** Inoltre, Road può risolvere il Contratto, completamente o parzialmente, o sospendere la fornitura di (o l'accesso a) qualsiasi Servizio in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta (è sufficiente l'e-mail) con effetto immediato, nelle seguenti situazioni:
- Il Cliente non paga i propri debiti alla scadenza, nonostante un sollecito scritto, oppure diventa evidente che il Cliente non può adempiere ai propri obblighi finanziari ai sensi del presente Contratto (ad esempio nel caso in cui l'addebito diretto non possa essere eseguito con successo dopo diversi tentativi).
 - In caso di verifica del credito negativa (di cui alla clausola 3.3 dei presenti Termini e Condizioni).
 - Se il Cliente non rispetta i propri obblighi ai sensi del Contratto o ha utilizzato i Servizi per attività che violano qualsiasi legge o regolamento applicativo o interrompono o pongono un rischio per la sicurezza del Sito Web o della Piattaforma.
 - In altre circostanze che giustificano la risoluzione del Contratto e/o dei Servizi, incluso, ma non limitato a, uso improprio dei Servizi e/o sospetto di frode.
 - Qualsiasi sospensione del Servizio ai sensi della presente clausola 10.4 non avrà alcun effetto sugli obblighi del Cliente di pagare le tariffe e gli importi in conformità al Contratto.
- 10.5. **Conseguenze della cessazione.** Alla risoluzione del Contratto, Road potrà cessare immediatamente la fornitura dei Servizi al Cliente (compresi tutti gli utenti autorizzati del Cliente). Salvo quanto richiesto da obblighi di legge, Road non sarà obbligata a conservare l'account cliente e i relativi dati oltre un (1) mese dopo la risoluzione del Contratto.

11. Responsabilità

- 11.1. **Responsabilità limitata.** Nella misura consentita dalla legge, la responsabilità di Road è limitata ai danni derivanti da una carenza ai sensi del presente Contratto imputabile a Road (inadempimento imputabile) o in caso di dolo (*intenzione*) o negligenza grave (*consapevole*). La responsabilità di Road per i danni subiti dal Cliente e causati da un difetto imputabile a Road (*inadempimento imputabile*) è limitata (i) per evento a un massimo di EUR 2.000,- e (ii) in caso di eventi multipli non sarà superare l'importo massimo di EUR 50.000 o l'importo pari alle tariffe totali dovute dal Cliente a Road per i Servizi acquistati nei dodici (12) mesi precedenti l'evento che dà origine a responsabilità, a seconda di quale sia inferiore.
- 11.2. **Esclusione del danno.** Road non è responsabile per: (i) eventuali danni subiti dal Cliente a seguito del mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi previsti dai presenti Termini e Condizioni, né per (ii) eventuali danni indiretti e/o consequenziali, inclusi, a titolo esemplificativo, (a) danni a terzi, (b) perdite causate dall'interruzione dell'attività, (c) perdita di profitti o ricavi (potenziali), (d) mancata realizzazione dei risparmi attesi, (e) perdita di opportunità commerciali, (f) danni all'avviamento o alla reputazione, (g) perdita di dati o software, (h) perdita derivante da tempi di inattività, (h) danni derivanti da atti o omissioni da parte di terzi come Utenti finali e partner di roaming, o (i) eventuali danni derivanti dalla tariffa di tariffazione fissata da un Cliente o da terzi (vale a dire situazioni in cui la tariffa di tariffazione impostata è inferiore ai costi dell'elettricità del Cliente o risposte negative al livello delle tariffe).
- 11.3. **Forza maggiore.** Road non sarà responsabile per inadempimento o ritardo nell'esecuzione dovuti a qualsiasi evento, al di fuori del controllo di Road o non evitabile da Road con l'esercizio di ragionevole diligenza, che impedisca a Road di fornire i Servizi o di adempiere ad altri obblighi previsti dal Contratto (forza evento di forza maggiore). Saranno considerati eventi di forza maggiore, pur non essendo elencati in via esclusiva, salvo chiaramente dimostrato contrario, l'interruzione o il guasto della rete internet, delle reti elettriche, delle reti di posta elettronica, delle reti di telecomunicazioni o di altri sistemi e tecnologie, dei servizi di terzi, nonché come incidenti informatici, scioperi e azioni sindacali, azioni governative, disastri naturali, condizioni meteorologiche estreme, inondazioni, fulmini, incendi, carenze globali, pandemie, epidemie, guerre, rivolte o sanzioni e punti di ricarica disfunzionali (a causa di qualsiasi motivo, ad esempio come (precedente) utilizzo improprio del punto di ricarica).

12. Protezione dati

- 12.1. **Conformità alle leggi sulla protezione dei dati.** Road dovrà rispettare le Leggi applicabili sulla protezione dei dati durante il trattamento dei dati personali del Cliente e/o degli Utenti finali nel contesto della fornitura dei Servizi. Le informazioni su come Road tratta i dati personali sono riportate nell'informativa sulla privacy di Road, disponibile all'indirizzo <https://www.road.io/nl/en/privacynotice>. Ove rilevante, Road concluderà gli accordi necessari per il trattamento dei dati personali.
- 12.2. **Obbligo di notifica del cliente.** Il Cliente è tenuto a informare tempestivamente Road entro 48 ore dalla scoperta di qualsiasi potenziale violazione dei dati relativa all'uso dei Servizi o di qualsiasi segnale che punti in tale direzione, inclusi casi come fuga di password o accesso non autorizzato agli account cliente.
- 12.3. **Utilizzo dei dati.** Road si riserva il diritto di raccogliere, analizzare e utilizzare i dati non personali raccolti durante la fornitura dei Servizi per i seguenti scopi: (i) adempiere agli obblighi previsti dal Contratto, (ii) migliorare la qualità dei Servizi e dei prodotti correlati e (iii) condividere informazioni statistiche anonime con i propri partner e rispettare le leggi applicabili e/o le ordinanze dei tribunali. Nell'improbabile caso di perdita o danneggiamento dei dati per colpa di Road, Road si impegnerà a ripristinare tali dati utilizzando sforzi commercialmente ragionevoli. Ciò costituisce l'unica ed esclusiva responsabilità di Road e l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione del Cliente in caso di perdita o danneggiamento dei dati.
- 12.4. **Consenso.** Il Cliente consente a Road di concedere l'accesso ai dati del punto di ricarica del Cliente al produttore, installatore e/o altro fornitore terzo del punto di ricarica del Cliente, nella misura in cui tali dati siano necessari affinché tale terza parte possa fornire al Cliente i servizi richiesti per manutenzione e risoluzione dei problemi relativi al Punto di Ricarica del Cliente.
- 12.5. **Conti inattivi.** Road si riserva il diritto di eliminare definitivamente gli account inattivi, la loro attività e i dati associati, quando tali account non sono stati utilizzati per un periodo di tempo più lungo, a discrezione di Road.

13. Proprietà intellettuale

- 13.1. **Proprietà invariata.** Il Cliente accetta che tutti i diritti di proprietà intellettuale contenuti e/o creati nella fornitura dei Servizi rimangono di proprietà esclusiva di Road e/o dei suoi concessionari di licenza. Il Contratto non cede al Cliente alcun Diritto di Proprietà Intellettuale, salvo quanto esplicitamente previsto nel Contratto, nel qual caso il diritto d'uso del Cliente sarà in ogni caso revocabile, non esclusivo, non trasferibile e non sublicenziabile.
- 13.2. **Restrizioni.** Il Cliente non potrà copiare, modificare o distribuire alcuna parte dei Servizi; né potrà effettuare operazioni di reverse engineering o accedere ai Servizi per creare un prodotto o servizio derivato o competitivo, e il Cliente dovrà garantire che i suoi utenti autorizzati si astengano dalle suddette azioni.
- 13.3. **Autorizzazione.** Per l'utilizzo di nomi commerciali, loghi, marchi commerciali, marchi di servizio o altri marchi associati a Road è necessaria la previa approvazione scritta di Road.

14. Riservatezza

- 14.1. **Non divulgazione.** Le Parti non divulgheranno le Informazioni riservate dell'altra Parte e si asterranno dal divulgarle a terzi, salvo espressa rinuncia scritta della Parte che le ha divulgate, fermo restando che ciascuna Parte avrà il diritto di divulgare le Informazioni riservate dell'altra Parte ai propri dipendenti, consulenti e subappaltatori in base alla necessità di conoscerle, a condizione che ciascuno di tali dipendenti, consulenti e subappaltatori sia vincolato a restrizioni di riservatezza conformi all'Accordo e/o a qualsiasi altro accordo di non divulgazione stipulato tra le Parti. Questa disposizione rimane in vigore per un periodo di tre (3) anni dopo la risoluzione del Contratto.

15. Legge applicabile e altri termini

- 15.1. **Legge applicabile.** Il Contratto è regolato esclusivamente dalle leggi dei Paesi Bassi. Qualsiasi controversia relativa a ciò dovrà essere sottoposta ai tribunali competenti di Amsterdam, Paesi Bassi.
- 15.2. **Incarico.** Road ha il diritto di cedere i diritti e gli obblighi derivanti dal presente Contratto ad un Affiliato o, in caso di vendita di tutta o di una parte sostanziale della propria attività, fusione o riorganizzazione a terzi dandone comunicazione scritta al Cliente (e-mail essendo sufficiente). Fatto salvo quanto stabilito nella prima frase di questa clausola, nessuna delle Parti può (senza il consenso scritto dell'altra Parte) cedere, vendere, trasferire o concedere in sublicenza i propri diritti e obblighi ai sensi del presente Contratto a terzi.

- 15.3. **Senza esenzione.** Il mancato o ritardato esercizio da parte di una delle Parti di un diritto, potere o rimedio ai sensi del presente Contratto non costituirà una rinuncia allo stesso.
- 15.4. **Intero accordo.** Il Contratto (inclusi i presenti Termini e Condizioni e la Conferma d'Acquisto), nonché l'Accordo di Segretezza e l'Accordo sul Trattamento dei Dati (se presente), contiene l'intero accordo tra le Parti e sostituisce tutte le proposte o comunicazioni precedenti, orali o scritte, relativi all'oggetto della presente.
- 15.5. **Separabilità.** Se una qualsiasi disposizione del presente Contratto viene ritenuta non valida o inapplicabile da un tribunale o da qualsiasi altro organo giurisdizionale competente, ciò non pregiudicherà la validità delle altre clausole del Contratto. Nel caso in cui una disposizione sia ritenuta non valida o inapplicabile, Road si impegnerà a sostituire qualsiasi clausola nulla o inapplicabile con una clausola valida che rifletta l'intento della clausola originale nella massima misura possibile, con la collaborazione del Cliente, ove necessario.
- 15.6. **Modifiche ai Termini e Condizioni.** Nella misura consentita dalla legge, Road ha il diritto di modificare unilateralmente il contenuto dei Termini e Condizioni. Le modifiche ai Termini e Condizioni diventano efficaci dal momento della pubblicazione sul Sito e sostituiscono i precedenti termini e condizioni applicabili. Tali modifiche si applicano anche agli Accordi esistenti. Solo se il Cliente è autorizzato a farlo in base a disposizioni legali imperative, il Cliente può recedere dal Contratto con un periodo di preavviso di trenta (30) giorni di calendario se non è disposto ad accettare modifiche che si applicano al Cliente, a meno che la modifica riguardi solo una piccola modifica ai Termini e Condizioni.

16. Diritto dei consumatori

- 16.1. **Legge locale obbligatoria.** I Consumatori hanno diritto alle tutele offerte dalle leggi del paese in cui il Consumatore riceve i Servizi. I presenti Termini e Condizioni non riducono i diritti del Consumatore in quanto consumatore di invocare tali disposizioni obbligatorie della legge locale.
- 16.2. **Diritto di recesso.** I Consumatori hanno il diritto di recedere dal Contratto per l'acquisto dei Servizi entro quattordici (14) giorni di calendario dal (i) ricevimento della Carta di Addebito da parte del Consumatore, (ii) dalla data di inizio dell'abbonamento mensile o (iii) dalla conclusione del Contratto, senza indicarne il motivo, inviando una richiesta di recesso/disdetta a support@road.io. Se il Consumatore ha già utilizzato i Servizi, è tenuto a pagarne una parte proporzionale. I costi sostenuti per la ricarica dei veicoli elettrici durante il periodo di recesso saranno fatturati in conformità alla clausola 9 dei presenti Termini e Condizioni.
- 16.3. **Terminazione.** In deroga alla clausola 10.2 lettera b, i Servizi di Gestione dei Punti di Ricarica forniti ai Consumatori sono soggetti a una durata contrattuale iniziale di un (1) anno, dopodiché la durata si rinnova automaticamente per un periodo indefinito. Il Consumatore può risolvere il contratto (parte del) relativo ai Servizi di gestione dei punti di ricarica con preavviso scritto di trenta (30) giorni di calendario prima della fine del periodo iniziale di un (1) anno o alla fine di qualsiasi mese di calendario successivo al termine iniziale. Inoltre, se il Consumatore si trasferisce a un nuovo indirizzo dove non è disponibile alcun Punto di Ricarica, il Consumatore ha il diritto di recedere dal Contratto relativo a quel Punto di Ricarica prima della fine del periodo di un (1) anno, dietro presentazione della prova del trasferimento.
- 16.4. **Risoluzione alternativa delle controversie.** In conformità con la Direttiva UE 2013/11, sebbene Road non disponga di specifiche procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), i consumatori possono presentare reclami a Road tramite e-mail all'indirizzo support@road.io. Inoltre, i consumatori hanno la possibilità di utilizzare la piattaforma di risoluzione delle controversie online (ODR) della Commissione Europea all'indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Road si impegna ad affrontare e risolvere tempestivamente ed equamente qualsiasi questione sollevata. Per ulteriore assistenza, i dettagli di contatto del supporto stradale sono forniti su <https://e-flux.io/en/about/contact/>.