

## Termini e Condizioni di “ufirst”

Versione del 01.01.2019

I presenti Termini e Condizioni (i “**Termini**”) regolano l’utilizzo della piattaforma “**ufirst**” attraverso il sito Internet [www.ufirst.com](http://www.ufirst.com) e/o l’omonima applicazione informatica per dispositivi mobili.

I presenti Termini costituiscono un accordo vincolante tra ciascun utente registrato a ufirst (l’“**Utente**”) e U-First S.r.l., con sede legale in Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma, C.F., P. IVA e numero di registrazione presso il Registro delle Imprese di Roma 12753241004, REA RM-1397673, capitale sottoscritto e interamente versato di Euro 180.000,00, agenzia di viaggi e turismo con licenza prot. n. GR327984 rilasciata dalla Regione Lazio (di seguito, la “**Società**”).

### 1. DEFINIZIONI

In aggiunta ai termini ed alle parole definiti altrove nei presenti Termini, ai fini dei medesimi si definiscono:

- a) “**App**”, l’applicazione informatica denominata “ufirst” di proprietà della Società, che consente all’Utente di staccare un Biglietto e/o di acquistare un Fast Pass per ottenere gli specifici diritti incorporati negli stessi;
- b) “**Biglietto**”, un documento di legittimazione informatica che attribuisce all’Utente la possibilità di (i) riservare il proprio turno presso gli Operator affiliati, conoscere il numero di persone che sono in fila prima di lui, mettersi in fila da remoto e ricevere notifiche, in tempo reale, sullo stato di avanzamento della fila, o (ii) prenotare un appuntamento e/o un servizio presso gli Operator affiliati per un determinato giorno ad una determinata ora;
- c) “**Fast Pass**”, un documento di legittimazione informatica che attribuisce all’Utente che lo acquista il diritto di (i) ottenere la priorità nell’accesso ai locali dell’Operator a cui il Fast Pass si riferisce o nell’utilizzo dei beni o servizi offerti dall’Operator a cui il Fast Pass si riferisce, (ii) usufruire dei servizi offerti dall’Operator su prenotazione, come di volta in volta specificato sull’App e sullo stesso Fast Pass, o (iii) usufruire dei servizi o dei beni offerti dall’Operator agli Utenti;
- d) “**Operator**”, qualsiasi soggetto affiliato a ufirst, per i cui servizi è richiesto un Biglietto e/o presso i cui locali può essere utilizzato un Fast Pass, come di volta in volta identificato in fase di stacco di un Biglietto e/o acquisto del Fast Pass sul Sito e/o sull’App;
- e) “**Sito**”, il sito Internet [www.ufirst.com](http://www.ufirst.com) di proprietà della Società.

### 2. OGGETTO

2.1 Accettando i presenti Termini, l’Utente è autorizzato ad utilizzare ufirst per staccare uno o più Biglietti e/o acquistare uno o più Fast Pass tramite l’App o, ove tecnicamente consentito dalla Società, anche sul Sito, nei limiti e nel rispetto di quanto previsto dai presenti Termini.

2.2 Staccando un Biglietto e/o acquistando un Fast Pass su ufirst, l’Utente (i) si impegna a corrispondere alla Società i corrispettivi di volta in volta indicati su ufirst, attraverso le modalità di pagamento messe a disposizione dalla Società e prescelta dall’Utente, e (ii) ottiene gli specifici diritti attribuiti all’Utente dal Biglietto e/o dal Fast Pass, come di volta in volta specificati su ufirst e/o sugli stessi Biglietti e/o Fast Pass.

2.3 L’Utente riconosce ed accetta che:

#### U-First S.r.l.

Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma

06 87 81 1672 | [info@ufirst.com](mailto:info@ufirst.com) | [ufirst.com](http://ufirst.com) | P.I. 12753241004

- a) il Biglietto attribuisce esclusivamente il diritto a riservare il proprio turno e/o a prenotare un appuntamento;
  - b) ove non diversamente indicato, il Fast Pass attribuisce esclusivamente dei diritti di priorità o di prenotazione ma non garantisce in alcun modo all'Utente l'accesso ai locali dell'Operator e/o di usufruire dei beni e servizi dell'Operator, essendo tale possibilità subordinata all'autorizzazione dell'Operator, anche in virtù del rispetto da parte dell'Utente di tutti i termini, le condizioni, i regolamenti e le policy applicati e praticati dall'Operator alla propria clientela o al proprio pubblico;
  - c) ove specificatamente indicato su ufirst nella sezione denominata "Informazioni" e/o "Note" e/o "Descrizione" o altra simile dicitura, il Fast Pass potrà costituire un valido titolo di accesso ai locali dell'Operator e/o per poter usufruire dei beni e servizi dell'Operator fermo restando il rispetto da parte dell'Utente di tutti i termini, le condizioni, i regolamenti e le policy applicati e praticati dall'Operator alla propria clientela o al proprio pubblico;
  - d) l'acquisto del Fast Pass conferisce all'Utente esclusivamente i diritti ivi incorporati, fermo restando che, salvo ove non diversamente previsto, l'Utente dovrà corrispondere all'Operator i corrispettivi ed ogni altra somma, eventualmente dovuti a quest'ultimo per l'accesso ai propri locali e/o per usufruire dei beni o servizi offerti dall'Operator con la conseguenza che, in tal caso, i corrispettivi pagati dall'Utente alla Società per l'acquisto di un Fast Pass saranno aggiuntivi rispetto ai corrispettivi o alle altre somme che l'Utente dovrà pagare all'Operator e non sostituiscono gli stessi;
  - e) l'utilizzo del Biglietto e del Fast Pass è soggetto agli specifici termini e condizioni, nonché alle specifiche limitazioni d'uso, di volta in volta pubblicati su ufirst, anche mediante c.d. pop-up (di seguito, collettivamente, anche le "Note" e/o "Informazioni" e/o "Descrizione") o notifiche di servizio (attraverso push notification) o via email, che l'Utente accetta e si impegna a rispettare.
- 2.4 L'Utente si impegna a rispettare qualsiasi normativa primaria o secondaria applicabile all'utilizzo dei Biglietti e/o dei Fast Pass, e si impegna ad astenersi da ogni forma di utilizzo, diretto e/o indiretto, di ufirst che sia contrario alla legge, ai presenti Termini o lesivo di diritti di terzi.

### 3. DICHIARAZIONI E GARANZIE DELL'UTENTE

#### 3.1 L'Utente dichiara e garantisce:

- a) di poter legittimamente accettare i presenti Termini ed utilizzare ufirst ai sensi della normativa ad egli applicabile;
- b) che i dati personali e le altre informazioni comunicate alla Società in fase di registrazione sul Sito e/o sull'App, o comunque nel contesto dell'utilizzo di ufirst, sono veritieri, corretti ed aggiornati; la Società si riserva il diritto di verificare in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo a sua disposizione le informazioni fornite, anche richiedendo all'Utente idonea documentazione di supporto e, in caso di violazione del presente art. 3.1b), di chiudere o sospendere l'account dell'Utente su ufirst;
- c) che utilizzerà il proprio account su ufirst personalmente, senza consentirne l'uso a terzi;
- d) che l'utilizzo di ufirst, dei Biglietti e dei Fast Pass è consentito nella giurisdizione in cui l'Utente è nato e/o si trova e/o è residente e/o domiciliato, e che l'Utente non è sottoposto a restrizioni o provvedimenti interdittivi che proibiscano o limitino tale utilizzo da parte dell'Utente in qualsiasi giurisdizione;
- e) che utilizzando ufirst e/o qualsiasi altra piattaforma di proprietà della Società, indipendentemente dal fatto che sia gestito da quest'ultima o da terzi, non utilizzerà, pubblicherà o immetterà qualsiasi contenuto (A) vietato dalla legge applicabile e/o lesivo di diritti di terzi e/o diffamatorio nei confronti della Società o lesivo dei diritti della stessa e/o (B) osceno, offensivo, violento, diffamatorio, lesivo della

#### U-First S.r.l.

Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma

06 87 81 1672 | info@ufirst.com | ufirst.com | P.I. 12753241004

dignità personale, blasfemo e che, a titolo esemplificativo, possa contenere affermazioni razziste o inneggianti all'inferiorità o superiorità di una razza, popolo o cultura rispetto alle altre o rispetto a minoranze, apologie di crimini contro l'umanità; incitazioni all'odio o alla violenza; contenuti sessualmente espliciti o pornografici; minacce o molestie; informazioni o messaggi che istruiscano su attività illegali, inducano ad attività illegali o che possano causare pregiudizio a terzi; incitamenti a comportamenti pericolosi e a rischio emulazione da parte di minori o all'uso di droghe o al maltrattamento di animali; messaggi, anche occulti, di natura promozionale e/o pubblicitaria; immagini non adatte ai minori di 18 anni.

#### **4. REGISTRAZIONE A UFIRST**

4.1 L'Utente prende atto ed accetta che per poter riservare gratuitamente dei Biglietti e/o acquistare dei Fast Pass è necessario registrarsi a ufirst, creando un account sul Sito e/o sull'App, con le modalità di volta in volta stabilite dalla Società, inserendo tutti i dati richiesti nell'apposito modulo di registrazione. La registrazione a ufirst è completamente gratuita, restando a carico dell'Utente il costo del collegamento alla rete Internet utilizzata per accedere a ufirst, secondo le tariffe, i termini e le condizioni praticate dall'operatore dell'Utente.

4.2 La creazione dell'account è soggetta alla previa integrale ed incondizionata accettazione da parte dell'Utente dei presenti Termini, selezionando e cliccando sull'apposito pulsante di accettazione dei Termini sul Sito e/o sull'App. I Termini potranno essere stipulati in lingua italiana o inglese o nelle altre lingue di volta in volta disponibili sul Sito e/o sull'App. I Termini sono disponibili per il download in formato PDF e l'Utente si impegna a salvarne una copia sul proprio terminale.

4.3 In fase di registrazione sul Sito e/o sull'App, l'Utente dovrà indicare nome utente, indirizzo di posta elettronica, e, ove richiesto, numero di telefono, sesso e data di nascita, e scegliere una password, la cui lunghezza non potrà essere inferiore a 8 caratteri, rispettando i criteri per la creazione della password di volta in volta indicati sul Sito o sull'App oppure potrà registrarsi al Sito e/o App anche tramite autenticazione con le credenziali di Facebook cliccando sull'apposito tasto. L'Utente è tenuto ad assicurare la riservatezza della password associata all'account ed è responsabile di tutte le azioni effettuate utilizzando il proprio account. L'Utente si impegna a tenere costantemente segreta la propria password e si assume la piena responsabilità in caso di utilizzo non autorizzato della stessa. L'Utente accetta di avvertire immediatamente e per iscritto la Società di qualsiasi utilizzo non autorizzato della password o di qualsiasi violazione della sicurezza. Nella massima misura consentita dalla legge applicabile, la Società non assume alcuna responsabilità per qualsiasi perdita o danno derivante dal fatto che l'Utente non abbia conservato in maniera sicura la sua password o non abbia comunicato a U-First lo smarrimento o la sottrazione della password, e quest'ultimo si impegna a tenere indenne la Società e gli Operator da qualsiasi perdita e/o danno derivante da qualsiasi uso non autorizzato del proprio account.

4.4 Una volta compilati i campi richiesti per la registrazione sul Sito e/o sull'App, la Società invierà all'Utente un'email con espressa richiesta di validazione dell'indirizzo email inserito. Effettuata tale validazione la registrazione sarà completata con successo. I Termini accettati dall'Utente saranno memorizzati nei sistemi informatici della Società e l'Utente potrà richiederne copia in qualsiasi momento, contattando la Società con le modalità indicate al successivo art. 17.

4.5 L'utilizzo dell'App da parte dell'Utente richiede il previo download dell'App dal Sito e/o dai c.d. "app store" che distribuiscono l'App, come di volta in volta autorizzati dalla Società, nonché l'installazione

#### **U-First S.r.l.**

Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma

06 87 81 1672 | info@ufirst.com | ufirst.com | P.I. 12753241004

dell'App sul terminale dell'Utente. Fatto salvo quanto potrà essere diversamente previsto dalla Società e di volta in volta debitamente comunicato all'Utente, il download e l'installazione dell'App sono completamente gratuiti, fermo restando che l'acquisto di un Fast Pass attraverso l'App comporta l'obbligo per l'Utente di pagare alla Società i corrispettivi dovuti.

4.6 L'Utente si impegna: (i) a verificare che le specifiche tecniche dell'App siano compatibili con quelle del proprio dispositivo; (ii) ad aggiornare l'App installando gli aggiornamenti di volta in volta resi disponibili dalla Società; e (iii) a non modificare l'App e/o utilizzare programmi informatici che possano interferire con il corretto funzionamento dell'App. Nella misura consentita dalla legge, la Società non sarà in alcun modo responsabile nei confronti dell'Utente per ogni utilizzo dell'App e/o del Sito in violazione dei presenti Termini.

4.7 L'Utente potrà chiedere l'eliminazione del proprio account, perdendo, in tal modo, la possibilità di accedere ai servizi e alle funzionalità dell'App e/o del Sito, inviando una e-mail all'indirizzo [support@ufirst.com](mailto:support@ufirst.com) dall'indirizzo di posta elettronica che l'Utente ha utilizzato in fase di registrazione.

## 5. STACCO DEI BIGLIETTI

5.1 L'Utente potrà staccare uno o più Biglietti per riservare il proprio turno presso uno o più Punti attraverso l'App e/o, ove consentito dalla Società, anche sul Sito. L'App e/o il Sito e/o il Biglietto stesso riporteranno le informazioni relative al Punto, come, a titolo meramente esemplificativo, l'indirizzo presso cui l'Utente deve recarsi per usufruire dei servizi dell'Operator affiliati, il numero di persone che sono in fila prima di lui. Dopo aver staccato uno o più Biglietti, l'Utente potrà conoscere il numero progressivo che gli è stato assegnato e riceverà delle notifiche di servizio (attraverso push notification) che lo informeranno circa lo stato di avanzamento della fila presso il Punto prescelto, per consentirgli di recarsi presso l'Operator in prossimità del suo turno.

5.2 Ove consentito da ufirst, l'Utente potrà staccare uno o più Biglietti per prenotare un appuntamento e/o un servizio presso gli Operator affiliati per un determinato giorno ad una determinata ora. Anche in questo caso l'App e/o il Sito e/o il Biglietto stesso riporteranno le informazioni relative al Punto, come, a titolo meramente esemplificativo, l'indirizzo presso cui l'Utente deve recarsi per usufruire dei servizi dell'Operator affiliati. Dopo aver staccato uno o più Biglietti, l'Utente riceverà dei promemoria e delle notifiche di servizio (attraverso push notification) che lo informeranno circa lo stato del suo appuntamento e le eventuali modifiche che lo stesso potrebbe subire.

## 6. ACQUISTO DEI FAST PASS

6.1 I Fast Pass saranno di volta in volta resi disponibili dalla Società per l'acquisto attraverso l'App e/o, ove consentito dalla Società, anche sul Sito. L'App e/o il Sito e/o il Fast Pass stesso riporteranno tutte le informazioni relative al Fast Pass nonché le condizioni speciali e le eventuali limitazioni d'uso applicabili allo stesso, incluso il periodo di validità. Confermando l'acquisto di un Fast Pass, l'Utente dichiara di aver letto e compreso, ed espressamente accetta, tali condizioni speciali e limitazioni d'uso.

6.2 Durante la procedura di acquisto di un Fast Pass, l'Utente deve selezionare il mezzo di pagamento prescelto tra i seguenti messi a disposizione dalla Società: carta di credito e di debito (Mastercard, Visa, American Express, Discover e Maestro) o PayPal. Il sistema di pagamento prescelto dall'Utente in occasione del suo primo acquisto sul Sito o sull'App sarà successivamente preimpostato come mezzo di pagamento in occasione dei successivi acquisti, ferma restando la possibilità per l'Utente di scegliere un mezzo di pagamento diverso prima di effettuare un nuovo acquisto. L'Utente prende atto ed accetta che

### U-First S.r.l.

Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma

06 87 81 1672 | [info@ufirst.com](mailto:info@ufirst.com) | [ufirst.com](http://ufirst.com) | P.I. 12753241004

il pagamento è gestito ed effettuato unicamente dagli intermediari terzi autorizzati e che, pertanto, la Società non raccoglierà né tratterà alcun dato relativo alla carta di pagamento utilizzata dall'Utente, ad esclusione della data di scadenza che potrà essere utilizzata dalla Società per i soli fini di notifica all'Utente nel caso in cui quest'ultimo sia impossibilitato a finalizzare l'acquisto. L'Utente dichiara e garantisce di poter legittimamente utilizzare la carta di pagamento indicata in fase di acquisto, e che la stessa è valida e provvista di sufficienti fondi. Qualora la carta di pagamento non venga accettata dagli intermediari autorizzati o non disponga di sufficienti fondi non sarà possibile procedere con l'acquisto del Fast Pass e l'Utente dovrà utilizzare un mezzo di pagamento alternativo.

6.3 La Società potrà distribuire, in forma cartacea e/o elettronica, dei codici promozionali alfanumerici (c.d. "**Promo-code**"), il cui valore potrà essere predeterminato oppure espresso in percentuale. Qualora l'Utente sia in possesso di un Promo-code, esso potrà essere inserito nella sezione di ufirst dedicata "Inserisci Promo-code" o altra simile dicitura (nelle impostazioni o al momento del pagamento). L'Utente prende atto ed accetta che (i) ciascun Promo-code potrà essere utilizzato nei limiti e secondo le modalità indicate e solo nel periodo di validità indicato sullo stesso o comunicato dalla Società attraverso qualsiasi altro mezzo ritenuto idoneo, e che, decorso inutilmente tale termine, quest'ultimo dovrà ritenersi scaduto e non potrà essere più utilizzato; (ii) ciascun Promo-code è valido per un solo utilizzo e nei limiti del suo valore, restando inteso che qualora il prezzo del Pass sia espresso in una valuta diversa da quella del Promo-code, il valore di quest'ultimo varierà in linea con il tasso di conversione aggiornato al giorno precedente l'utilizzo del Promo-code; ed (iii) è fatto assoluto divieto di cedere i Promo-code a titolo oneroso.

6.4 La Società potrà distribuire, in forma cartacea e/o elettronica, del "**Credito Gratuito**", di un valore predeterminato. Qualora l'Utente sia in possesso di un Credito Gratuito, esso potrà essere inserito nella sezione di ufirst dedicata "Inserisci Promo-code" o altra simile dicitura (nelle impostazioni o al momento del pagamento). L'Utente prende atto ed accetta che (i) il Credito Gratuito potrà essere utilizzato solo nel periodo di validità indicato sullo stesso o comunicato dalla Società attraverso qualsiasi altro mezzo ritenuto idoneo, e che, decorso inutilmente tale termine, quest'ultimo dovrà ritenersi scaduto e non potrà essere più utilizzato; (ii) il Credito Gratuito potrà essere utilizzato fino ad esaurimento del suo valore; ed (iii) è fatto assoluto divieto di cedere il Credito Gratuito a titolo oneroso.

6.5 L'Utente dovrà confermare la propria volontà di acquistare il Fast Pass prescelto, cliccando sull'apposito pulsante sull'App e/o sul Sito recante la dicitura "Procedi all'acquisto" o altre simili diciture. Una volta cliccato su tale pulsante l'acquisto del Fast Pass diventa definitivo e la Società è espressamente autorizzata dall'Utente a ricevere il pagamento, fermo restando che l'acquisto del Fast Pass è in ogni caso subordinato al perfezionarsi con successo del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Utente attraverso la modalità di pagamento prescelta.

Ove il servizio richiesto dall'Utente sia soggetto a disponibilità da parte dell'Operator, come indicato nella sezione denominata "Informazioni" e/o "Note" e/o "Descrizione" il completamento dell'acquisto, e quindi il pagamento del relativo importo, si perfezionerà solo a seguito della notifica all'Utente dell'effettiva disponibilità del servizio richiesto che potrà essere inviata a mezzo push notification o email. Tale notifica sarà inviata all'utente a mezzo email entro il termine indicato nelle "Informazioni" e/o "Note" e/o "Descrizione".

6.6 Avvenuto con successo l'acquisto di un Fast Pass, la Società invierà all'Utente un'email di conferma dell'acquisto, contenente un link ai presenti Termini, un riepilogo delle informazioni relative al Fast Pass nonché un riepilogo delle condizioni speciali e delle limitazioni d'uso applicabili al Fast Pass. La Società,

## **U-First S.r.l.**

Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma

06 87 81 1672 | info@ufirst.com | ufirst.com | P.I. 12753241004

direttamente o tramite terzi, invierà, all'Utente, unicamente via email all'indirizzo dell'Utente indicato in fase di registrazione a ufirst, la ricevuta del pagamento nonché, nel rispetto di quanto previsto dalla legge applicabile, la ricevuta fiscale o la fattura relativa all'acquisto. L'Utente accetta e riconosce che l'invio della relativa ricevuta di pagamento e/o ricevuta fiscale e/o fattura fiscale da parte della Società avverrà entro e non oltre 30 (trenta) giorni dall'acquisto del Fast Pass da parte dell'Utente.

6.7 Il Fast Pass acquistato verrà consegnato all'Utente senza alcun costo di consegna, unicamente in modalità informatica, attraverso l'invio, tramite l'App e/o il Sito, di un c.d. "QR Code", ovvero un codice a barre bidimensionale o altra tipologia di codice che l'Utente dovrà mostrare direttamente sul proprio dispositivo mobile all'Operator o ai soggetti da questo incaricati per poter usufruire dei diritti incorporati nel Fast Pass. In alternativa oppure ove espressamente richiesto, l'Utente potrà stampare il Fast Pass ricevuto via email e presentarlo all'Operator in versione cartacea con una definizione sufficientemente elevata per consentire la lettura del relativo codice. Qualora l'Utente non abbia potuto utilizzare un Fast Pass entro il periodo di scadenza a causa dell'impossibilità di leggere una stampa del codice in bassa o insufficiente definizione, l'Utente non avrà diritto ad alcun rimborso del prezzo pagato per l'acquisto del Fast Pass.

6.8 L'Utente prende atto ed accetta che taluni dati ed informazioni relativi allo stesso potranno essere comunicati all'Operator e/o ai terzi che agiscono per conto dell'Operator e/o a terzi fornitori di cui la Società si avvale per l'erogazione del Servizio, al fine di poter consentire all'Utente di beneficiare dei diritti incorporati nel Fast Pass, anche alla luce della tipologia ed alla natura dei beni e servizi offerti dall'Operator, nonché al fine di adempiere a possibili obblighi di legge.

6.9 L'Utente prende atto ed accetta che il prezzo di ciascun Fast Pass è stabilito discrezionalmente dalla Società, anche sulla base di algoritmi preimpostati che tengono in considerazione il livello della domanda del pubblico di ottenere priorità o effettuare una prenotazione in un determinato luogo e in un determinato momento, e che pertanto il prezzo di un Fast Pass pubblicato su ufirst potrà essere soggetto a variazioni in tempo reale. L'Utente si impegna ad acquistare un Fast Pass che attribuisce diritti di priorità soltanto dopo aver personalmente constatato il livello di domanda e l'effettiva entità della fila d'attesa presso il canale di priorità predisposto dall'Operator. Pertanto, effettuando l'acquisto di un Fast Pass, l'Utente dichiara che il prezzo che egli ha accettato di corrispondere alla Società, nonché il termine di validità del Fast Pass di cui al successivo art. 7.3, sono congrui rispetto a tale livello di domanda ed all'entità della fila d'attesa presso il luogo di utilizzo del Fast Pass. In considerazione di tale meccanismo di fluttuazione del prezzo dei Fast Pass, l'Utente accetta e riconosce che in caso di mancata finalizzazione dell'acquisto del Fast Pass da parte di quest'ultimo, per qualsivoglia motivo (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, per mancanza di fondi sulla carta di credito/debito utilizzata per l'acquisto, mancata disponibilità della connessione ad internet ecc.), l'Utente dovrà procedere con un nuovo ordine di acquisto, accettando e riconoscendo che il prezzo del Fast Pass potrebbe, nel frattempo, subire variazioni anche significative.

6.10 L'Utente prende atto ed accetta che, per usufruire al meglio delle funzionalità di ufirst e per poter acquistare i Fast Pass, è raccomandabile attivare la funzione di geo-localizzazione che consentirà a ufirst di individuare la posizione geografica dell'Utente e di indicare allo stesso, in tempo reale, gli Operator più vicini in un determinato momento, presso i quali sono disponibili dei Fast Pass per l'acquisto. In caso di disattivazione della funzione di geo-localizzazione, la possibilità di partecipare a ufirst ed utilizzare la versione base dell'App e del Sito potrebbe risultare non ottimale.

## **U-First S.r.l.**

Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma

06 87 81 1672 | [info@ufirst.com](mailto:info@ufirst.com) | [ufirst.com](http://ufirst.com) | P.I. 12753241004

## 7. UTILIZZO DEI BIGLIETTI E DEI FAST PASS

7.1 L'Utente avrà il diritto di utilizzare il Biglietto e/o il Fast Pass esclusivamente presso lo specifico Operator e nello specifico punto di accesso indicato nel Biglietto e/o il Fast Pass (indicato anche come "Punto"), nel rispetto e nei limiti delle informazioni riportate sul Sito e/o sull'App in fase acquisto, ivi incluse le condizioni speciali e le eventuali limitazioni d'uso applicabili al Biglietto e/o al Fast Pass, nonché delle condizioni e informazioni riportate sullo stesso Biglietto e/o Fast Pass.

7.2 L'Utente prende atto ed accetta che:

- a) il canale di priorità o preferenziale, a cui l'Utente potrà accedere attraverso il Fast Pass, è realizzato e gestito unicamente dall'Operator ed è soggetto ai termini e condizioni di utilizzo normalmente praticati dall'Operator alla generalità del pubblico;
- b) con riferimento ai Fast Pass che attribuiscono diritti di priorità, la Società non dichiara né garantisce in alcun modo che il canale di priorità o preferenziale messo a disposizione dell'Operator sia esclusivo per gli utenti di U-First e, pertanto, l'Utente accetta espressamente che egli potrebbe dover condividere tale canale preferenziale, oltre che con altri utenti di U-First, anche con altri utenti titolari di diversi diritti di priorità acquisiti direttamente presso l'Operator o da soggetti terzi in maniera indipendente da U-First;
- c) utilizzando un Fast Pass che attribuisce diritti di priorità, l'Utente non occuperà necessariamente la prima posizione, o altre specifiche posizioni, nel canale di priorità o preferenziale messo a disposizione dell'Operator, garantendo il Fast Pass unicamente il diritto di accedere a tale canale di priorità o preferenziale, senza alcun ordine di preferenza;
- d) utilizzando un Fast Pass che attribuisce diritti di priorità, l'Utente acquisisce unicamente il diritto di utilizzare il canale di priorità predisposto dall'Operator, senza alcuna garanzia che tale canale di priorità consentirà effettivamente un accesso più veloce rispetto ai normali canali di accesso gratuiti e non prioritari dell'Operator, che, al momento dell'acquisto, potrebbero avere una lista/coda di attesa inferiore a quella del canale di priorità. L'Utente è, pertanto, tenuto a valutare di volta in volta, sulla base delle circostanze del caso, la convenienza dell'acquisto di un Fast Pass, al fine dell'utilizzo del canale prioritario, rispetto all'utilizzo degli ordinari canali di accesso gratuiti non caratterizzati da priorità.

7.3 L'Utente prende atto ed accetta che ciascun Biglietto e/o Fast Pass potrà essere utilizzato solo entro e non oltre il periodo di validità indicato sul Sito e/o sull'App al momento dell'acquisto del Fast Pass, ove previsto, e che, decorso tale termine senza che il Fast Pass sia stato presentato all'Operator e da questo validato, il Fast Pass dovrà ritenersi scaduto e non potrà essere più utilizzato. Pertanto, l'Operator potrà legittimamente rifiutare il riconoscimento di qualsiasi Pass scaduto, senza che la Società e/o l'Operator possano incorrere in alcuna responsabilità nei confronti dell'Utente.

7.4 In caso di Biglietto e/o Fast Pass che attribuiscono diritti di prenotazione, l'Utente si impegna a presentarsi presso il luogo e il Punto indicati in fase di acquisto sul Sito e/o sull'App o riportato sul Biglietto e/o Fast Pass, entro e non oltre l'orario di prenotazione. La Società potrà comunicare all'Operator il nome ed il cognome dell'Utente, al fine di formalizzare la prenotazione. Le conseguenze del ritardo o della mancata presentazione dell'Utente entro l'orario di prenotazione, ovvero entro l'orario di tolleranza indicato su ufirst sul Biglietto e/o sul Fast Pass, saranno disciplinate nelle condizioni particolari e nelle limitazioni d'uso accettate dall'Utente. L'Utente prende atto ed accetta che:

- a) le condizioni particolari potranno prevedere l'obbligo per l'Utente di pagare alla Società una penale, il cui importo sarà specificato in fase di acquisto del Fast Pass, in caso di mancata presentazione dell'Utente presso il luogo o il Punto della prenotazione entro il giorno e l'orario di prenotazione. In caso

### U-First S.r.l.

Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma

06 87 81 1672 | info@ufirst.com | ufirst.com | P.I. 12753241004

di applicazione della penale, quest'ultima sarà riscossa dalla Società mediante addebito sulla carta di pagamento utilizzata dall'Utente per l'acquisto del Fast Pass;

b) ove espressamente previsto nelle condizioni particolari, in fase di acquisto di un Fast Pass potrà essere richiesto il pagamento di una caparra confirmatoria in denaro a garanzia della prenotazione effettuata dall'Utente. La Società incasserà la caparra per conto dell'Operator, attraverso lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'Utente in fase di acquisto del Fast Pass. Qualora l'Utente non si presenti al Punto nel giorno ed entro l'orario indicato nelle Note e/o nel Fast Pass, risultando inadempiente al proprio obbligo di presentarsi al Punto, la Società recederà dal contratto di acquisto del Fast Pass e tratterà definitivamente la caparra confirmatoria per conto dell'Operator. In caso contrario, ovvero qualora l'Utente adempia al proprio obbligo di presentarsi al Punto, a discrezione della Società o dell'Operator la caparra confirmatoria potrà essere compensata con l'importo dovuto dall'Utente all'Operator per la fruizione dei beni e/o servizi presso l'Operator o potrà essere restituito dalla Società all'Utente, con un riaccredito sul medesimo mezzo di pagamento utilizzato dall'Utente in fase di acquisto del Fast Pass, nei tempi e nei modi previsti dal gestore di tale mezzo di pagamento. In caso di inadempimento dell'Operator, l'Utente potrà recedere dalla prenotazione ed esigere dall'Operator il doppio della caparra.

7.5 Qualora il Fast Pass costituisca un valido titolo di accesso ai locali dell'Operator e/o per usufruire dei beni e servizi dell'Operator, l'Utente prende atto ed accetta che, ove espressamente previsto nelle Note e/o nel Fast Pass, potrà essere tenuto a presentarsi in biglietteria per effettuare gli eventuali dovuti accertamenti. Il personale addetto alle operazioni di biglietteria presso l'Operator potrà, a seconda dei casi ed a mero titolo esemplificativo: (i) chiedere all'Utente di visionare un documento di riconoscimento, nel caso in cui sia richiesto il possesso di determinati requisiti personali; (ii) effettuare la conversione del QR code in biglietto cartaceo, nel caso in cui i locali dell'Operator non fossero dotati di sistemi per la lettura del codice a barre bidimensionale; e, più in generale, (iii) rispondere alle policy applicate e praticate dall'Operator.

7.6 I Biglietti e/o i Fast Pass non sono cedibili né a titolo oneroso né a titolo gratuito.

7.7 Qualora su ufirst sia disponibile una funzione del tipo "Invita un amico", l'Utente potrà indicare un indirizzo di posta elettronica di un proprio amico, al fine di invitarlo a scaricare l'App ed iscriversi a ufirst. Inserito tale indirizzo di posta elettronica, la Società invierà all'amico invitato un messaggio di posta elettronica di invito, contenente anche gli estremi identificativi (nome, cognome ed indirizzo di posta elettronica) dell'Utente che ha effettuato l'invito.

7.8 Utilizzando la funzione "Invita un amico", o altre simili funzioni sull'App e/o sul Sito, l'Utente dichiara e garantisce: (i) di aver ottenuto il consenso preventivo, libero ed informato del terzo alla comunicazione del proprio indirizzo di posta elettronica alla Società per poter ricevere l'invito; e (ii) di aver fornito al terzo una copia dell'Informativa Privacy agli Utenti di ufirst, informando tale terzo che i propri dati personali saranno trattati dalla Società unicamente per inviare l'invito. L'Utente si impegna a manlevare e tenere indenne la Società da qualsiasi danno, costo, onere, spesa e responsabilità che la Società potrà sopportare o sostenere in conseguenza di azioni per il risarcimento del danno promosse dal terzo, sul presupposto che la Società abbia trattato i dati personali di tale terzo in assenza di un suo preventivo consenso.

## **8. RESPONSABILITÀ**

### **U-First S.r.l.**

Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma

06 87 81 1672 | info@ufirst.com | ufirst.com | P.I. 12753241004

8.1 L'Utente riconosce espressamente che la Società non è il soggetto che fornisce i beni o servizi in relazione ai quali il Biglietto e/o il Pass attribuisce priorità o diritti di prenotazione e che, pertanto, la Società non sarà in nessun caso responsabile nei confronti dell'Utente per la mancata o inesatta fornitura di tali beni e/o servizi, nonché per qualsiasi danno, costo, onere o spesa subita dall'Utente per effetto della fornitura di tali beni o servizi dall'Operator e/o comunque in connessione ad essa, essendo gli Operator l'unica controparte contrattuale dell'Utente con riferimento alla fornitura di tali beni o servizi. Inoltre, è esclusa qualsiasi responsabilità della Società per il mancato adempimento totale o parziale degli obblighi assunti per causa di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: atti dello Stato e della Pubblica Amministrazione, atti della Pubblica Autorità, limitazioni legali, incendi, alluvioni, esplosioni, mobilitazioni, sommosse, scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime, mancanza di elettricità, interruzione delle linee telefoniche, mancanza di oli combustibili ed altri (congiuntamente, le "**Cause di Forza Maggiore**").

8.2 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, di morte o danni fisici all'Utente nonché di danni derivanti dalla violazione da parte della Società di norme di ordine pubblico, e nella misura consentita dal D. Lgs. 206/2005 nel caso in cui l'Utente agisca in veste di consumatore, le cui previsioni prevarranno in ogni caso su quanto previsto dal presente art. 8.2, (i) in nessun caso la Società sarà responsabile nei confronti dell'Utente per lucro cessante, perdita di profitti o perdita di chance o altre simili forme di danno derivanti dalla violazione da parte della Società dei presenti Termini, e (ii) la responsabilità complessiva massima della Società nei confronti dell'Utente derivante dall'inadempimento della Società dei presenti Termini o comunque in relazione ad essi non potrà in nessun caso eccedere il valore dei corrispettivi pagati dall'Utente alla Società nei 12 (dodici) mesi precedenti il verificarsi l'evento che ha cagionato il danno.

8.3 Quando opera in qualità di agenzia di viaggi e turismo, ai sensi della legge applicabile, la Società è assicurata dalla polizza no. 2018/03/2319705 emessa da Reale Mutua.

## **9. RECESSO DAI SINGOLI ACQUISTI E RIMBORSI**

9.1 L'Utente riconosce ed accetta che, in conformità a quanto previsto dagli artt. 47 e 59 del D. Lgs. 206/2005, l'Utente non potrà recedere dai singoli acquisti di Fast Pass effettuati su ufirst, salvo ove diversamente previsto dalla normativa speciale applicabile, dalle policy o specifici termini e condizioni applicati dall'Operator e rese disponibili all'Utente tramite ufirst.

9.2 L'Utente riconosce ed accetta che egli non potrà ottenere in nessun caso un rimborso del corrispettivo pagato alla Società per un Fast Pass scaduto. Tuttavia, qualora un Fast Pass sia scaduto per (i) malfunzionamenti di ufirst non attribuibili all'Utente o al dispositivo utilizzato dall'Utente, (ii) comportamenti dolosi o colposi del personale dell'Operator incaricato della validazione del Fast Pass, (iii) Cause di Forza Maggiore, l'Utente potrà richiedere un rimborso per il Fast Pass acquistato e scaduto, inviando un'email all'indirizzo [support@ufirst.com](mailto:support@ufirst.com), precisando i motivi della richiesta. In caso di accettazione della richiesta di rimborso da parte della Società, quest'ultima riconoscerà all'Utente un buono spendibile su ufirst, di importo pari al corrispettivo pagato per il Fast Pass scaduto. In alternativa, su espressa richiesta scritta dell'Utente, il rimborso potrà essere effettuato anche in denaro, mediante riaccredito sulla carta di credito utilizzata dall'Utente, nei tempi previsti dall'istituto emittente della carta.

## **10. PRIVACY**

### **U-First S.r.l.**

Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma

06 87 81 1672 | [info@ufirst.com](mailto:info@ufirst.com) | [ufirst.com](http://ufirst.com) | P.I. 12753241004

10.1 La Società tratterà i dati personali dell'Utente per le finalità e con le modalità specificate nell'Informativa Privacy agli Utenti di U-First.

10.2 Accedendo alla propria area personale di ufirst, l'Utente potrà in qualsiasi momento correggere, rettificare o aggiornare i propri dati personali.

## **11. PROPRIETÀ INTELLETTUALE ED INDUSTRIALE**

11.1 Il Sito (ed i suoi contenuti e la sua grafica), l'App (ed i suoi contenuti e la sua grafica), il sistema ufirst, il marchio della Società, il nome a dominio "ufirst.com" e tutti i diritti di proprietà intellettuale ed industriale ad essi relativi, sono di proprietà esclusiva della Società o dei suoi licenzianti, sono ad essi riservati e non sono né saranno trasferiti in alcun caso all'Utente.

11.2 La Società concede all'Utente una licenza personale, limitata, non esclusiva, non trasferibile, non sub-licenziabile, gratuita, revocabile ad installare ed utilizzare l'App al fine esclusivo di dare esecuzione ai Termini. Nella misura massima consentita dalla legge, l'Utente si impegna a non riprodurre, duplicare, copiare, vendere, trasferire, utilizzare a fini commerciali, modificare, decodificare, disassemblare, in tutto o in parte, l'App e/o il Sito e/o ufirst o creare opere da essi derivate o tentare di accedere al loro codice sorgente.

11.3 Installando l'App, l'Utente riconosce ed accetta che l'App verrà installata sul proprio terminale e che la Società potrà accedere, conservare e trattare i dati personali dell'Utente e qualsiasi contenuto associato all'uso dell'App, se richiesto per legge o se tali attività siano necessarie per l'esecuzione dei presenti Termini. L'Utente riconosce ed accetta che i sistemi informatici di ufirst potrebbero essere posizionati in Paesi non appartenenti all'Area Economica Europea, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa applicabile in materia di privacy.

11.4 L'Utente riconosce ed accetta che l'App e/o il Sito possono riportare automaticamente dati di diagnostica e scaricare automaticamente aggiornamenti al fine di aggiornare, migliorare e sviluppare ulteriormente il sistema U-First, compresa la disponibilità di correzioni di bug, patch, funzioni avanzate, plug-in e nuove versioni. L'App, il Sito e U-First vengono forniti "così come sono", ed essi potrebbero non essere disponibili o funzionare correttamente. La Società non fornisce alcuna garanzia sulla qualità, sul funzionamento, sulla disponibilità o sul rendimento dell'App, del Sito o di ufirst, né di qualsiasi contenuto o servizio accessibile mediante essi.

## **12. DURATA, SOSPENSIONE E SOPRAVVIVENZA DI CLAUSOLE**

12.1 I presenti Termini hanno efficacia a tempo indeterminato, fermo restando che qualsiasi parte potrà recedere in qualsiasi momento dagli stessi, dandone comunicazione per iscritto all'altra. Resta, tuttavia, inteso che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'Utente, il recesso non avrà effetto relativamente ai Pass già acquistati dall'Utente prima della data di efficacia del recesso, che continueranno ad essere regolati dai Termini fino alla completa esecuzione delle obbligazioni delle Parti relative a tali Pass. La chiusura da parte dell'Utente del proprio account sul Sito e/o App dovrà interpretarsi come esercizio del diritto di recesso dai presenti Termini da parte dell'Utente. La chiusura da parte della Società del Sito e/o dell'App, dovrà interpretarsi come esercizio del diritto di recesso dai presenti Termini da parte della Società.

12.2 L'Utente riconosce ed accetta che la Società non garantisce in alcun modo che ufirst e l'accesso all'App e/o al Sito saranno disponibili. La Società si riserva, pertanto, il diritto in qualsiasi momento di sospendere o interrompere definitivamente l'attività di ufirst e/o all'accesso all'App e/o al Sito, anche sospendendo o cancellando definitivamente l'account dell'Utente, senza alcun obbligo di preavviso

### **U-First S.r.l.**

Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma

06 87 81 1672 | info@ufirst.com | ufirst.com | P.I. 12753241004

all'Utente, restando impregiudicati i diritti già acquisiti dall'Utente con riferimento ai Biglietti già riservati e/o ai Fast Pass già acquistati prima della sospensione o della fine dell'attività di U-First.

12.3 Le seguenti clausole dei Termini resteranno valide ed efficaci anche dopo la cessazione dell'efficacia dei presenti Termini: art. 3.1; art. 8; art. 11.1; art. 14; art. 17.

## **13. RISOLUZIONE**

13.1 Ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., la Società potrà risolvere con effetto immediato i presenti Termini, inviando una comunicazione scritta all'Utente, qualora l'Utente abbia violato una o più delle seguenti previsioni dei termini: art. 2.4; art. 3; art. 4.3; art. 11.2. Resta in ogni caso impregiudicato il diritto della Società al risarcimento di ogni eventuale danno.

## **14. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

14.1 I presenti Termini sono interamente disciplinati dalla legge italiana.

14.2 Qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le Parti in relazione alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione dei presenti Termini e/o comunque in connessione con i presenti Termini sarà di esclusiva competenza del Foro di Roma, con esclusione di ogni altro, anche concorrente o alternativo. Tuttavia, qualora l'Utente agisca in veste di "consumatore" ai sensi della Direttiva 2011/83/UE, il Foro competente sarà quello del luogo in cui l'Utente ha la residenza o il proprio domicilio elettivo nel territorio italiano. L'Utente che agisca in veste di consumatore si impegna a prendere visione di quanto previsto dal Titolo III (Modalità Contrattuali), Capo I (Dei diritti dei consumatori nei contratti) del D. Lgs. 206/2005.

14.3 La Società informa l'Utente che la Commissione Europea fornisce una piattaforma per la risoluzione delle controversie online, a cui è possibile accedere tramite questo link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **15. MODIFICHE**

15.1 La Società si riserva il diritto di aggiornare o modificare in qualsiasi momento i presenti Termini. In tal caso, la Società informerà gli Utenti delle modifiche sopravvenute direttamente sul Sito e/o sull'App oppure mediante comunicazione all'Utente all'indirizzo email indicato in fase di registrazione a ufirst. Accettando le modifiche ai Termini notificate sul Sito e/o sull'App oppure continuando ad utilizzare ufirst dopo aver ricevuto l'email di notifica delle modifiche ai Termini, l'Utente dichiara di accettare tali modifiche. In ogni caso, le modifiche ai Termini avranno effetto esclusivamente con riferimento ai Pass acquistati dall'Utente successivamente alla data di notifica di tali modifiche. Resta fermo il diritto per l'Utente di recedere dai presenti Termini ai sensi del precedente art. 12.1, qualora l'Utente non intenda accettare le modifiche ai Termini.

## **16. CESSIONE E SUBAPPALTO**

16.1 L'Utente prende atto ed accetta che la Società potrà cedere in tutto o in parte i presenti Termini a terzi, nonché potrà subappaltare a terzi in tutto o in parte l'esecuzione dei presenti Termini.

## **17. COMUNICAZIONI E RECLAMI**

17.1 Qualunque comunicazione da una Parte all'altra ai sensi dei presenti Termini dovrà essere inviata a mezzo email, fax o lettera raccomandata a.r. ai seguenti indirizzi:

### **U-First S.r.l.**

Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma

06 87 81 1672 | [info@ufirst.com](mailto:info@ufirst.com) | [ufirst.com](http://ufirst.com) | P.I. 12753241004



per la Società: via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma; support@ufirst.com; fax +39 0687811673.

per l'Utente: all'indirizzo ed all'email comunicati alla Società in fase di registrazione a ufirst, come di volta in volta modificati ed aggiornati dall'Utente attraverso la propria area personale sul Sito e/o sull'App.

L'Utente può presentare eventuali reclami inviando una lettera raccomandata a.r. all'indirizzo della Società o inviando una mail all'indirizzo [support@ufirst.com](mailto:support@ufirst.com). La Società darà riscontro agli eventuali reclami presentati dall'Utente entro 10 (dieci) giorni lavorativi.

**U-First S.r.l.**

Via Giovanni Amendola 46, 00185 Roma

06 87 81 1672 | info@ufirst.com | ufirst.com | P.I. 12753241004