

Termini e Condizioni Ambrogio

Data di efficacia: 9 ottobre 2026 – Versione n. 2

1. Introduzione e accettazione

I presenti Termini e Condizioni ("Termini") disciplinano l'utilizzo del sito web www.ambrogio.online e il servizio di ritiro, trasporto e consegna bagagli ("Servizio") fornito da Ambrogio ("noi", "ci" o "nostro").

Fornitore del servizio: Ambrogio di Filippo Vianelli, ditta individuale – P.IVA 04362431209 – REA BO-587751 – Via Toti 5, 40033 Casalecchio di Reno (BO), Italia – info@ambrogio.online.

La navigazione sul sito è libera. I Termini si applicano a ogni Prenotazione e sono accettati espressamente, tramite l'apposita casella, prima della conferma della Prenotazione. Ogni Prenotazione è regolata dai Termini in vigore al momento della sua conferma, che ti inviamo tramite link nell'e-mail di conferma.

2. Definizioni

- **"Servizio"**: il servizio di ritiro, trasporto e consegna bagagli in ambito urbano offerto da Ambrogio, con le funzionalità di prenotazione, pagamento e assistenza disponibili tramite la Piattaforma.
- **"Piattaforma"**: il sito web www.ambrogio.online e qualsiasi applicazione o interfaccia associata.
- **"Utente" / "Cliente" / "tu"**: qualsiasi persona che accede alla Piattaforma o utilizza il Servizio.
- **"Consumatore"**: il Cliente persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.
- **"Account"**: l'account personale nell'Area Clienti, accessibile tramite OTP (one-time password) inviato via e-mail, per consultare lo storico degli ordini.
- **"Prenotazione"**: una richiesta di ritiro e consegna bagagli inoltrata tramite la Piattaforma e confermata ai sensi della sezione 5.2.
- **"Bagaglio"**: ciascuna valigia, trolley, borsa o collo indicato nella Prenotazione.
- **"Etichetta"**: il cartellino o adesivo fornito da Ambrogio, applicato sul Bagaglio, recante il Codice Valigia prestampato.
- **"Codice Valigia"**: il codice alfanumerico univoco prestampato sull'Etichetta, che identifica il Bagaglio.
- **"Luogo di ritiro"**: l'indirizzo presso il quale il Bagaglio viene ritirato (es. hotel, B&B, stazione ferroviaria, aeroporto).
- **"Luogo di consegna"**: l'indirizzo presso il quale il Bagaglio viene consegnato.
- **"Partner"**: la struttura ricettiva convenzionata con Ambrogio.
- **"Partner con deposito"**: il Partner che riceve e custodisce i Bagagli presso la propria reception, in attesa del Ritiro o della riconsegna al Cliente.
- **"Ritiro"**: la presa in carico del Bagaglio da parte dell'addetto Ambrogio, registrata sulla Piattaforma tramite il Codice Valigia.
- **"Consegna"**: la rimessione del Bagaglio da parte dell'addetto Ambrogio al Cliente o, nei casi previsti dalla sezione 3.3, alla reception della struttura, registrata sulla Piattaforma tramite il Codice Valigia.
- **"Notifica"**: l'e-mail automatica che ricevi a ogni Ritiro e a ogni Consegna.

3. Descrizione del Servizio

Ambrogio ritira il Bagaglio presso un Luogo di ritiro e lo consegna presso un Luogo di consegna, all'interno della medesima area urbana.

3.1 Ambito del servizio

- Ritiro e consegna di bagagli tra hotel, bed-and-breakfast, stazioni ferroviarie e aeroporti.
- Il Servizio opera nelle aree urbane in Italia indicate sulla Piattaforma.

- La disponibilità del Servizio dipende dalla località, dalla data e dalla capacità operativa.

3.2 Limiti del servizio

- Non effettuiamo trasporti di bagagli tra città diverse o a livello internazionale.
- Possiamo rifiutare Bagagli non trasportabili a mano da una sola persona, aperti, visibilmente danneggiati o contenenti oggetti vietati (sezione 8).
- Ritiro e Consegna avvengono all'orario indicato nella Prenotazione. Per i ritardi si applicano le sezioni 7.4 e 9.4.
- Se la Consegna avviene in stazione o in aeroporto prima della tua partenza, scegli un orario di Consegna che preceda la partenza di almeno 1 ora per i treni, 2 ore per i voli all'interno dell'Unione europea e 3 ore per gli altri voli.

3.3 Servizio presso le strutture partner

3.3.1 Check-out presso un Partner con deposito. Puoi lasciare il Bagaglio alla reception del Partner con deposito, che lo custodisce fino al Ritiro. La reception ti fornisce l'Etichetta: applicala sul Bagaglio e inserisci nella Prenotazione il Codice Valigia prestampato. Al Ritiro ricevi la Notifica.

3.3.2 Check-in presso un Partner con deposito. Se il Luogo di consegna è un Partner con deposito, possiamo consegnare il Bagaglio alla reception anche prima del tuo arrivo, purché presso la struttura risulti una prenotazione al nominativo indicato nella Prenotazione. Alla Consegna ricevi la Notifica. Per ritirare il Bagaglio comunica alla reception il Codice Valigia: la struttura ne verifica la corrispondenza con l'Etichetta e con il nominativo della prenotazione alberghiera. Se la struttura rifiuta il Bagaglio perché non risulta una prenotazione a tuo nome, ti contattiamo per concordare una consegna alternativa.

3.3.3 Inizio e fine del Servizio. Il nostro Servizio inizia con il Ritiro e termina con la Consegna. Quando il Bagaglio si trova presso la reception di una struttura, prima del Ritiro o dopo la Consegna, è custodito dalla struttura, che ne risponde secondo la legge applicabile.

3.3.4 Altre strutture. Presso i Partner senza deposito e le altre strutture, Ritiro e Consegna avvengono di persona tra te e il nostro addetto. Non consegniamo Bagagli alla reception di strutture che non sono Partner con deposito.

3.3.5 Le strutture partner non sono parti del contratto tra te e Ambrogio.

4. Registrazione dell'Account

Per consultare lo storico dei tuoi ordini puoi creare un Account nell'Area Clienti. L'autenticazione avviene tramite OTP inviato al tuo indirizzo e-mail, senza password.

4.1 Requisiti

Devi avere almeno 18 anni per creare un Account e utilizzare il Servizio. Registrandoti confermi di soddisfare questo requisito.

4.2 Responsabilità dell'Account

- Devi fornire informazioni accurate e aggiornate durante la registrazione e la prenotazione.
- Sei responsabile delle attività svolte tramite il tuo Account.
- Devi informarci subito di qualsiasi utilizzo non autorizzato del tuo Account.

4.3 Cancellazione dell'Account

Puoi eliminare il tuo Account in qualsiasi momento contattandoci. Possiamo sospendere o chiudere il tuo Account alle condizioni della sezione 17.2.

5. Prenotazione e svolgimento del Servizio

5.1 Effettuare una Prenotazione

Per utilizzare il Servizio devi inviare una Prenotazione tramite la Piattaforma indicando:

- nome e cognome, che devono coincidere con quelli della prenotazione alberghiera se il Luogo di consegna è un Partner con deposito;
- indirizzo e-mail e numero di telefono;
- Luogo di ritiro e Luogo di consegna;
- data e orario desiderati;
- numero di Bagagli e, se già disponi dell'Etichetta, il Codice Valigia di ciascun Bagaglio;
- codice fiscale, se richiedi la fattura.

5.2 Conferma della Prenotazione

La Prenotazione è confermata quando ricevi l'e-mail di conferma, con il riepilogo della Prenotazione e il link ai Termini in vigore. Fino alla conferma non sussiste alcun contratto tra te e Ambrogio.

5.3 Etichetta e Codice Valigia

- Ogni Bagaglio deve recare un'Etichetta. Se il Ritiro avviene da te di persona, il nostro addetto applica l'Etichetta e associa il Codice Valigia alla Prenotazione; al check-out presso un Partner con deposito l'Etichetta te la fornisce la reception.
- Se inserisci tu il Codice Valigia nella Prenotazione, sei responsabile della corretta associazione tra Codice Valigia e Bagaglio.
- Il Codice Valigia serve a ritirare il Bagaglio presso un Partner con deposito: non dividerlo con terzi e non rimuovere l'Etichetta fino alla riconsegna.

5.4 Obblighi al Ritiro e alla Consegna

- Il Bagaglio deve essere chiuso e disponibile presso il Luogo di ritiro all'orario concordato.
- Devi fornire indirizzi e recapiti corretti ed essere reperibile al telefono intorno all'orario indicato nella Prenotazione.
- Al Luogo di consegna devi essere presente tu o una persona da te incaricata, salvo che la Consegna avvenga alla reception di un Partner con deposito.

5.5 Bagagli non ritirati

Se la Consegna avviene presso un Partner con deposito e non ritiri il Bagaglio entro le ore 8:00 del giorno successivo, oppure la tua prenotazione alberghiera risulta cancellata, recuperiamo il Bagaglio dalla struttura e ti contattiamo. In questo caso si applicano i seguenti importi:

- **Recupero:** pari al prezzo di listino del Servizio per lo stesso numero di Bagagli.
- **Custodia:** € 10 per Bagaglio per ogni giorno, a partire dal giorno successivo al recupero, per un massimo di 30 giorni.
- **Nuova consegna, su tua richiesta:** € 20 per Bagaglio, in un luogo dell'area urbana servita, in alternativa al ritiro di persona.

Il Bagaglio ti viene riconsegnato presso l'indirizzo e negli orari comunicati dall'assistenza clienti, solo dopo il pagamento degli importi dovuti e la verifica del Codice Valigia e di un documento d'identità. Durante la custodia ti inviamo promemoria via e-mail e si applicano i limiti di responsabilità della sezione 9.

6. Prezzi e pagamenti

6.1 Prezzi

I prezzi sono indicati sulla Piattaforma al momento della prenotazione, in euro (€), e includono l'IVA applicabile, salvo diversa indicazione.

6.2 Pagamento

I pagamenti sono elaborati in modo sicuro tramite Stripe. Accettiamo le principali carte di credito e di debito. Il pagamento è richiesto al momento della prenotazione. Non conserviamo i dati completi della carta sui nostri server: i dati di pagamento sono gestiti direttamente da Stripe in conformità agli standard PCI DSS.

6.3 Fatturazione

Se fornisci il codice fiscale durante la prenotazione, emettiamo fattura in conformità alla normativa tributaria italiana e la inviamo all'indirizzo e-mail indicato. La fatturazione elettronica è gestita tramite FatturaPerTutti, nel rispetto del D.Lgs. 127/2015.

7. Cancellazione, rimborsi e recesso

7.1 Cancellazione gratuita

Puoi cancellare la Prenotazione gratuitamente, con rimborso integrale, entro la mezzanotte del giorno precedente la data di ritiro. Puoi cancellare dal tuo Account o contattando l'assistenza clienti.

7.2 Cancellazione il giorno del ritiro

Se cancelli il giorno del ritiro con più di 2 ore di anticipo rispetto all'orario previsto, ricevi un rimborso pari al 50% dell'importo pagato.

7.3 Cancellazione a ridosso del ritiro

A 2 ore o meno dall'orario di ritiro la cancellazione dall'Account non è più disponibile: contatta l'assistenza clienti. In questo caso non è previsto rimborso, salvo quanto previsto dalla sezione 7.5.

7.4 Mancata presentazione

Se il Bagaglio non è disponibile presso il Luogo di ritiro oppure, presso un Partner con deposito, non è stato lasciato alla reception, il nostro addetto ti contatta e attende al massimo 15 minuti dall'orario di ritiro indicato nella Prenotazione o, se arriva dopo tale orario, dal proprio arrivo. Trascorso questo termine il corrispettivo resta dovuto e non è previsto rimborso.

7.5 Cancellazione da parte di Ambrogio

Possiamo cancellare una Prenotazione per forza maggiore, problemi operativi o ragioni di sicurezza. In questo caso ti avvisiamo appena possibile e ricevi il rimborso integrale.

7.6 Elaborazione dei rimborsi

I rimborsi sono elaborati tramite Stripe sul metodo di pagamento originale, generalmente in 5–10 giorni lavorativi a seconda della banca o dell'emittente della carta.

7.7 Supplementi per bagagli aggiuntivi

Se aggiungi Bagagli a una Prenotazione già pagata, il supplemento è addebitato con una transazione Stripe separata e documentato da ricevuta e documento fiscale dedicati. In caso di cancellazione, i supplementi sono rimborsati nella stessa percentuale applicata alla Prenotazione principale.

7.8 Diritto di recesso

Ai sensi dell'art. 59, comma 1, lettera n), del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), che recepisce l'art. 16, lettera I), della Direttiva 2011/83/UE, il diritto di recesso di 14 giorni non si applica ai contratti di trasporto di beni con una data di esecuzione specifica, come le Prenotazioni del Servizio. Puoi comunque cancellare la Prenotazione alle condizioni delle sezioni 7.1–7.3.

8. Oggetti vietati

Non è consentito inserire nei Bagagli:

- materiali pericolosi ed esplosivi, inclusi detonatori, inneschi, mine, granate, fuochi d'artificio e articoli pirotecnici;
- gas compressi o liquefatti (inclusi propano e butano) e bombole a pressione;
- liquidi infiammabili (inclusi benzina, metanolo e solventi) e componenti dell'impianto carburante di veicoli che abbiano contenuto carburante;
- bombolette spray e aerosol;
- sostanze corrosive (inclusi mercurio e batterie per veicoli), irritanti o refrigeranti;
- sostanze ossidanti e perossidi organici, inclusi candeggina e kit di riparazione carrozzeria;
- sostanze tossiche o infettive;
- materiale radioattivo, inclusi isotopi a uso medico o commerciale;
- sostanze magnetizzanti;
- dispositivi di allarme;
- batterie al litio sfuse o power bank di grande capacità non installate in un dispositivo elettronico personale;
- droghe illegali o sostanze stupefacenti e psicotrope;
- armi, armi da fuoco, munizioni e armi da taglio;
- merci deperibili, salvo accordo preventivo;
- prodotti farmaceutici in quantità superiore alla terapia personale di 30 giorni;
- denaro contante, strumenti negoziabili, titoli, gioielli, preziosi e documenti d'identità o di viaggio;
- animali vivi, piante e semi;
- tessuti biologici e parti anatomiche;
- rifiuti;
- qualsiasi oggetto vietato dalla normativa italiana o dell'Unione europea.

Possiamo rifiutare il Bagaglio o interrompere la Prenotazione se riteniamo ragionevolmente che contenga oggetti vietati. Non rispondiamo della perdita o del danno di oggetti vietati. Rispondi dei danni causati da oggetti vietati da te inseriti nel Bagaglio a persone, cose o altri bagagli.

Ti consigliamo di portare con te dispositivi elettronici, medicinali e oggetti a cui tieni: nel Bagaglio sono coperti solo entro i limiti della sezione 9.1.

9. Responsabilità e reclami

9.1 La nostra responsabilità

Trasportiamo i tuoi Bagagli con la dovuta diligenza e rispondiamo della loro perdita o del loro danneggiamento verificatisi tra il Ritiro e la Consegna o durante la custodia prevista dalla sezione 5.5, entro i seguenti limiti per ciascun Bagaglio:

- **Danneggiamento** (Bagaglio danneggiato ma consegnato): fino a € 150, comprensivi del contenuto; per il solo contenitore (valigia, trolley o borsa) il limite è di € 50, esclusa la normale usura da trasporto.
- **Perdita totale**: fino a € 150, comprensivi del Bagaglio e del suo contenuto.

In caso di perdita o danno accertato, oltre al risarcimento rimborsiamo integralmente l'importo pagato per la Prenotazione interessata.

9.2 Esclusioni

Non rispondiamo della perdita o del danno dovuti a:

- caso fortuito o forza maggiore;
- natura o vizi del Bagaglio o del suo contenuto, o imballaggio inadeguato;
- tuo fatto, inclusa l'errata associazione del Codice Valigia alla Prenotazione (sezione 5.3);
- presenza di oggetti vietati (sezione 8).

9.3 Dolo, colpa grave e danni risarcibili

I limiti della sezione 9.1 e le esclusioni della sezione 9.2 non si applicano in caso di dolo o colpa grave di Ambrogio o dei suoi addetti. Salvo il caso di dolo, sono risarcibili i soli danni prevedibili al momento della Prenotazione (art. 1225 c.c.). Nessuna disposizione dei presenti Termini limita i diritti inderogabili che ti spettano come Consumatore.

9.4 Ritardi

Non rispondiamo dei ritardi dovuti a cause a noi non imputabili, come chiusure stradali, incidenti, condizioni meteorologiche eccezionali, scioperi o emergenze pubbliche. Se il Ritiro o la Consegna avvengono con oltre 20 minuti di ritardo rispetto all'orario indicato nella Prenotazione per cause a noi imputabili, hai diritto al rimborso integrale dell'importo pagato per la Prenotazione: scrivi a info@ambrogio.online.

9.5 Reclami

- **Danno visibile:** segnalalo al momento della riconsegna al nostro addetto o, presso un Partner con deposito, alla reception, e conferma per iscritto entro 48 ore con fotografie.
- **Danno non riconoscibile alla riconsegna:** segnalalo per iscritto appena lo scopri e comunque entro 8 giorni dalla riconsegna (art. 1698 c.c.).
- **Perdita:** se il Bagaglio non ti viene consegnato all'orario indicato nella Prenotazione, contattaci il prima possibile per consentirci di avviare le ricerche.

Invia i reclami a info@ambrogio.online indicando il numero di Prenotazione, il Codice Valigia, una descrizione dell'accaduto e le fotografie disponibili. Ti rispondiamo entro 5 giorni lavorativi.

10. Proprietà intellettuale

Tutti i contenuti della Piattaforma, inclusi testi, grafica, loghi, immagini, software e l'identità del marchio Ambrogio, sono di proprietà di Ambrogio o concessi in licenza ad Ambrogio e sono tutelati dalle leggi sulla proprietà intellettuale. Non è consentito riprodurre, modificare, distribuire o creare opere derivate da qualsiasi contenuto della Piattaforma senza il nostro previo consenso scritto.

11. Obblighi dell'Utente e uso accettabile

Utilizzando la Piattaforma e il Servizio ti impegni a:

- fornire informazioni veritiere e accurate;
- utilizzare il Servizio esclusivamente per il trasporto di bagagli;
- non utilizzare la Piattaforma per scopi illeciti;
- non tentare di accedere senza autorizzazione ai nostri sistemi o agli account di altri utenti;
- non utilizzare strumenti automatizzati (bot, scraper) per accedere alla Piattaforma senza autorizzazione;
- non interferire con il funzionamento della Piattaforma.

La violazione di questi obblighi può comportare la sospensione o la chiusura dell'Account e, ove applicabile, azioni legali.

12. Funzionamento della Piattaforma

Ci impegniamo a garantire l'affidabilità della Piattaforma, ma non possiamo garantirne l'accesso ininterrotto o privo di errori, né l'accuratezza delle informazioni fornite da terzi. La presente sezione riguarda la sola Piattaforma, non l'esecuzione del Servizio, e non pregiudica i tuoi diritti di Consumatore.

13. Servizi di terze parti

La Piattaforma si integra con servizi di terze parti, tra cui Stripe (pagamenti), FatturaPerTutti (fatturazione elettronica), Google Maps (ricerca indirizzi), WhatsApp (assistenza) e Vercel (hosting). L'utilizzo di tali servizi è soggetto ai rispettivi termini e informative sulla privacy. Non siamo responsabili dei contenuti, delle pratiche o della disponibilità di servizi di terze parti.

14. Privacy

Il trattamento dei tuoi dati personali è descritto nell'Informativa Privacy, disponibile all'indirizzo www.ambrogio.online/privacy-policy. Per eseguire il Servizio presso una struttura comunichiamo alla struttura il tuo nominativo e il Codice Valigia; per le Consegne presso un Partner con deposito la struttura ci conferma se risulta una prenotazione a tuo nome.

15. Modifiche ai presenti Termini

Possiamo modificare i presenti Termini. In caso di modifiche sostanziali aggiorniamo la data di efficacia in testa al documento, inviamo una e-mail agli utenti registrati e pubblichiamo un avviso sul sito. Le modifiche sostanziali entrano in vigore 15 giorni dopo la pubblicazione dell'avviso, salvo che la legge preveda un termine più lungo. Le modifiche non si applicano alle Prenotazioni già confermate, che restano regolate dai Termini in vigore al momento della conferma.

16. Legge applicabile e risoluzione delle controversie

16.1 Legge applicabile

I presenti Termini sono regolati dalla legge italiana e dalla normativa dell'Unione europea applicabile, fatte salve le norme inderogabili a tutela del Consumatore dello Stato di residenza abituale, ove applicabili.

16.2 Foro competente

Per i Consumatori è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Consumatore, se ubicati in Italia, ai sensi del Codice del Consumo. Per i Clienti non Consumatori è competente in via esclusiva il Tribunale di Bologna.

16.3 Risoluzione alternativa delle controversie

Prima di avviare un procedimento formale ti invitiamo a contattarci a info@ambrogio.online per cercare una soluzione amichevole. Se sei un Consumatore puoi inoltre ricorrere alle procedure di risoluzione alternativa delle controversie previste dagli artt. 141 e seguenti del Codice del Consumo.

16.4 Ambito territoriale e lingua

Il Servizio è un'attività locale che opera esclusivamente in Italia. Non rivolgiamo intenzionalmente il Servizio a residenti della California o di altri Stati USA e non vendiamo dati personali a terzi; il California Consumer Privacy Act (CCPA) non trova pertanto applicazione al Servizio.

I presenti Termini, l'Informativa Privacy e la Cookie Policy sono disponibili in italiano, inglese, tedesco, spagnolo, francese, giapponese, portoghese e cinese. In caso di discrepanza tra le versioni prevale la versione italiana.

17. Cessazione del rapporto

17.1 Recesso da parte tua

Puoi smettere di utilizzare il Servizio e chiedere la cancellazione del tuo Account in qualsiasi momento scrivendo a info@ambrogio.online. Le Prenotazioni in corso restano regolate dai presenti Termini.

17.2 Cessazione da parte nostra

Possiamo sospendere o chiudere il tuo Account e l'accesso al Servizio se violi i presenti Termini, adotti comportamenti fraudolenti o abusivi, oppure se lo richiede la legge o un'autorità. Ti diamo un preavviso ragionevole, salvo i casi in cui sia necessaria un'azione immediata.

17.3 Effetti della cessazione

Con la cessazione si estingue il tuo diritto di utilizzare il Servizio. Le disposizioni che per loro natura devono sopravvivere (Responsabilità e reclami, Proprietà intellettuale, Legge applicabile) continuano ad applicarsi.

18. Disposizioni generali

18.1 Nullità parziale

Se una disposizione dei presenti Termini è dichiarata invalida o inapplicabile, le altre disposizioni restano pienamente efficaci.

18.2 Accordo integrale

I presenti Termini, insieme all'Informativa Privacy, costituiscono l'accordo integrale tra te e Ambrogio relativo al Servizio.

18.3 Rinuncia

La mancata applicazione di un diritto o di una disposizione dei presenti Termini non costituisce rinuncia a tale diritto o disposizione.

18.4 Contatti

Ambrogio di Filippo Vianelli – P.IVA 04362431209 – REA BO-587751 – Via Toti 5, 40033 Casalecchio di Reno (BO), Italia – info@ambrogio.online

19. Recensioni

19.1 Invio di recensioni

Dopo il completamento del Servizio possiamo invitarti a lasciare una valutazione e un commento. L'invio è facoltativo e distinto dal consenso al trattamento dei dati per l'esecuzione del Servizio.

19.2 Pubblicazione e verifica

Il tuo nome e il tuo commento sono pubblicati sul sito solo con il tuo consenso separato ed esplicito.

Pubblichiamo esclusivamente recensioni di Clienti che hanno completato una Prenotazione: l'invito a recensire è inviato solo via e-mail dopo la Consegna. Possiamo moderare, rifiutare o rimuovere recensioni con contenuti offensivi, diffamatori, falsi, discriminatori, illeciti o non pertinenti, e puoi chiedere in qualsiasi momento la rimozione della tua recensione scrivendo a info@ambrogio.online.

19.3 Licenza e responsabilità

Inviando una recensione dichiari che il contenuto è veritiero e che disponi dei diritti necessari, e ci concedi una licenza non esclusiva e gratuita a riprodurlo sulla Piattaforma e nei nostri materiali promozionali, fino alla revoca del consenso o alla rimozione. Sei l'unico responsabile del contenuto della tua recensione.