Termini e Condizioni - Lock & Fly Malpensa

Condizioni generali del servizio di parcheggio

Via Sant'Anna 24, 21015 Lonate Pozzolo (VA)
www.lockandfly.it | info@lockandfly.it

Ultimo aggiornamento: Settembre 2026

1. Titolare del servizio

Il servizio di prenotazione parcheggio è offerto da Lock & Fly Malpensa, con sede operativa in Via Sant'Anna 24, 21015 Lonate Pozzolo (VA). Per informazioni, assistenza o comunicazioni relative alle prenotazioni, il Cliente può utilizzare i recapiti pubblicati sul sito ufficiale. L'utilizzo del sito e la prenotazione dei servizi comportano l'accettazione integrale dei presenti Termini e Condizioni.

2. Oggetto del contratto

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto contrattuale avente ad oggetto l'erogazione, da parte di Lock & Fly Malpensa, del servizio di parcheggio e custodia veicoli presso la struttura, nonché dei servizi accessori eventualmente selezionati dal Cliente. Tra i servizi accessori possono rientrare, a titolo esemplificativo, il trasferimento mediante navetta da e per l'aeroporto di Milano Malpensa e la custodia delle chiavi del veicolo, ove prevista dall'opzione prescelta.

3. Prenotazione e conclusione del contratto

La prenotazione può essere effettuata mediante i canali resi disponibili da Lock & Fly Malpensa, inclusi il sito internet e l'accettazione in loco. Il contratto si intende perfezionato nel momento in cui la prenotazione risulta confermata e, ove richiesto, il corrispettivo risulta integralmente pagato. Per i clienti privi di prenotazione, il rapporto contrattuale si intende concluso al momento dell'ingresso del veicolo presso la struttura e dell'accettazione del servizio da parte del personale.

4. Tariffe, corrispettivi e modalità di pagamento

Le tariffe applicabili sono quelle vigenti al momento della prenotazione o, in mancanza, quelle esposte e comunicate al momento dell'accettazione del veicolo. Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo secondo le modalità, i tempi e gli strumenti di pagamento di volta in volta resi disponibili dalla piattaforma o dal personale addetto. Eventuali prolungamenti del periodo di sosta, servizi extra, differenze tariffarie o somme integrative derivanti da modifiche della prenotazione saranno addebitati sulla base delle tariffe vigenti al momento della relativa richiesta.

5. Assenza di commissioni collegate al metodo di pagamento

Lock & Fly Malpensa non addebita né trattiene a carico del Cliente consumatore commissioni specifiche collegate al metodo di pagamento utilizzato. Eventuali importi non rimborsabili, ove previsti, costituiscono esclusivamente condizioni economiche della tariffa o della cancellazione e non sono in alcun modo qualificati come costi del circuito di pagamento, del prestatore di servizi di pagamento o dell'intermediario utilizzato per l'incasso.

6. Cancellazione della prenotazione

Il Cliente ha facoltà di richiedere la cancellazione della prenotazione esclusivamente entro il termine di 24 ore antecedenti la data e l'orario di check-in indicati nella prenotazione medesima, salvo condizioni più favorevoli eventualmente indicate per specifiche tariffe o promozioni. Decorso tale termine, la cancellazione online potrebbe non essere più consentita e la relativa richiesta potrà essere rifiutata. Nei casi di richiesta tardiva, il sistema o il personale incaricato forniranno al Cliente apposita comunicazione circa l'impossibilità di procedere, con specificazione del motivo ostativo.

7. Effetti economici della cancellazione

Qualora la cancellazione sia validamente richiesta entro il termine consentito, il Cliente potrà aver diritto al rimborso secondo quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali e dalla tariffa acquistata. Qualora, invece, la richiesta di cancellazione intervenga quando mancano meno di 24 ore al check-in, nessun rimborso, né totale né parziale, sarà dovuto al Cliente, restando il relativo corrispettivo acquisito da Lock & Fly Malpensa nei limiti previsti dalle condizioni applicabili al servizio prenotato. Eventuali importi trattenuti in caso di cancellazione costituiscono esclusivamente una condizione economica della tariffa o della politica di cancellazione.

8. Modalità e criteri del rimborso

Ogni eventuale rimborso, totale o parziale, sarà determinato in base alle condizioni applicabili alla tariffa acquistata e al momento in cui la richiesta di cancellazione o modifica viene presentata. Non saranno trattenute somme a titolo di commissioni di pagamento, commissioni Stripe o costi del prestatore dei servizi di pagamento. L'eventuale quota non rimborsabile, se prevista, dovrà intendersi come componente economica propria della tariffa o della cancellazione e non come costo del mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente.

9. Modifica della prenotazione

Il Cliente può richiedere la modifica della prenotazione esclusivamente nei limiti della disponibilità dei posti, della compatibilità organizzativa del servizio e delle ulteriori condizioni applicabili al caso concreto. Qualora la modifica richiesta incida sulla data o sull'orario di check-in originariamente prenotati, essa sarà accettabile solo se formulata con un preavviso di almeno 24 ore rispetto al check-in inizialmente previsto. In difetto di tale requisito temporale, la modifica non potrà essere eseguita.

10. Effetti economici della modifica

Nel caso in cui la modifica della prenotazione comporti un aumento del corrispettivo originariamente pattuito, la variazione sarà efficace solo previa corresponsione, da parte del Cliente, dell'importo differenziale dovuto. Nel caso in cui la modifica comporti invece una diminuzione del corrispettivo, l'eventuale somma da restituire sarà determinata secondo le condizioni applicabili alla tariffa, alla modifica richiesta e ai criteri di gestione del servizio. Non saranno in ogni caso addebitate o trattenute al Cliente commissioni specificamente riferite al metodo di pagamento utilizzato.

11. Modalità di esecuzione del rimborso

Ogni eventuale rimborso sarà disposto, di regola, sul medesimo strumento o metodo di pagamento utilizzato dal Cliente per l'operazione originaria, salvo impedimenti tecnici, operativi o dipendenti dal prestatore del servizio di pagamento. Nei casi in cui ciò non sia possibile, Lock & Fly Malpensa potrà individuare una diversa modalità di restituzione compatibile con le procedure disponibili e con la normativa applicabile.

12. Tempi di accredito del rimborso

I tempi di effettivo accredito delle somme eventualmente rimborsate dipendono dai circuiti bancari, dall'emittente della carta, dall'istituto di pagamento o dal prestatore dei servizi di pagamento utilizzato dal Cliente e non sono direttamente determinabili da Lock & Fly Malpensa. L'emissione del rimborso non implica pertanto l'immediata disponibilità delle somme sul conto o sullo strumento di pagamento del Cliente.

13. Casi di esclusione da modifiche, cancellazioni e rimborsi

Non sono in ogni caso ammesse richieste di cancellazione, modifica con effetti economici o rimborso con riferimento a prenotazioni già fruite, a prenotazioni per le quali il check-in risulti già effettuato, a prenotazioni concluse, già cancellate, già rimborsate, nonché nei casi di mancata presentazione del Cliente presso la struttura (c.d. no-show), salvo quanto diversamente previsto da norme inderogabili o da specifiche condizioni promozionali. Lock & Fly Malpensa si riserva altresì la facoltà di non dar corso a richieste manifestamente abusive, seriali, anomale o incompatibili con la regolare organizzazione del servizio.

14. Ritardo nel check-out e costi aggiuntivi

Il Cliente è tenuto a presentarsi per il ritiro del veicolo entro la data e l'orario di check-out indicati nella prenotazione. È prevista una tolleranza di due ore rispetto all'orario prenotato.

Qualora il ritiro effettivo avvenga oltre tale termine, Lock & Fly Malpensa si riserva la facoltà di addebitare al Cliente un corrispettivo aggiuntivo per il prolungamento della sosta, secondo i criteri di seguito indicati.

Per i ritardi compresi entro una giornata intera oltre il termine di tolleranza, il corrispettivo aggiuntivo sarà determinato applicando le tariffe del listino vigente nel periodo di riferimento, con conteggio a giornate intere.

In casi eccezionali, e previa valutazione discrezionale della proprietà, potrà essere autorizzato un prolungamento fino a un massimo di due giornate intere oltre il termine di tolleranza, con applicazione del medesimo criterio tariffario.

Qualora il ritiro del veicolo avvenga oltre il secondo giorno di prolungamento, ovvero oltre i limiti eventualmente autorizzati dalla proprietà, il periodo eccedente rispetto alla prenotazione originaria sarà calcolato come una nuova prenotazione per l'intero arco temporale di sosta aggiuntivo, secondo le tariffe del listino vigente al momento del ritiro, incluse le eventuali maggiorazioni stagionali, festive o per tipologia di veicolo e parcheggio applicabili.

Il Cliente sarà informato dell'importo dovuto al momento del ritiro del veicolo e dovrà provvedere al relativo pagamento prima della riconsegna.

Nei casi in cui il ritardo nel ritiro del veicolo derivi da scioperi, cancellazioni o modifiche dei voli, provvedimenti dell'autorità, eventi di forza maggiore o, comunque, da circostanze non imputabili a Lock & Fly Malpensa, la struttura non potrà essere chiamata a rispondere del prolungamento della sosta né delle relative conseguenze economiche. Restano ferme le disposizioni del presente articolo in ordine agli eventuali oneri aggiuntivi a carico del Cliente; per il recupero delle somme eventualmente rimborsabili, il Cliente dovrà rivolgersi alla compagnia aerea o al soggetto responsabile dell'interruzione o della variazione del servizio di trasporto.

15. Consegna e ritiro del veicolo

Il veicolo dovrà essere consegnato nell'area indicata dal personale addetto o secondo le modalità operative comunicate al Cliente. La riconsegna del veicolo avverrà previa esibizione della ricevuta, del voucher o di altro titolo idoneo a comprovare il diritto al ritiro. Lock & Fly Malpensa non potrà essere ritenuta responsabile per la consegna del veicolo a soggetti terzi in possesso di valida documentazione di ritiro, salvo il caso di dolo o colpa grave del proprio personale.

16. Obblighi e dichiarazioni del Cliente

Il Cliente dichiara e garantisce di essere legittimato alla consegna del veicolo e si obbliga a fornire dati veritieri, completi e aggiornati. Il Cliente è tenuto a lasciare il veicolo in condizioni di sicurezza, con finestrini chiusi, luci spente e freno a mano inserito, nonché a consegnare le chiavi al personale qualora l'opzione selezionata lo richieda. Il Cliente garantisce inoltre che il veicolo è in regola con la normativa vigente in materia di circolazione, revisione e copertura assicurativa.

17. Responsabilità di Lock & Fly

Lock & Fly Malpensa risponde esclusivamente nei limiti previsti dalla legge per i danni direttamente imputabili al proprio operato o a quello del proprio personale, con esclusione di ogni responsabilità ulteriore non espressamente prevista. In particolare, la responsabilità per furto totale o danni derivanti dalla movimentazione del veicolo sarà valutata nei limiti del valore commerciale del veicolo e nei termini delle coperture assicurative effettivamente operanti.

18. Esclusioni e limitazioni di responsabilità

Sono esclusi dalla responsabilità di Lock & Fly Malpensa, salvo dolo o colpa grave, i danni di lieve entità non contestati al momento della consegna o del ritiro, i guasti meccanici o elettrici non imputabili alla movimentazione, nonché il furto parziale di accessori, componenti o beni non presi espressamente in custodia. Resta altresì esclusa ogni responsabilità per eventi derivanti da caso fortuito, forza maggiore, eventi atmosferici eccezionali, atti di terzi o provvedimenti dell'autorità.

19. Oggetti lasciati nel veicolo

Il Cliente riconosce che nessun obbligo di custodia grava su Lock & Fly Malpensa con riferimento a bagagli, denaro, documenti, dispositivi elettronici, beni di valore o altri effetti personali lasciati all'interno del veicolo. Il Cliente è pertanto tenuto a non lasciare all'interno dell'auto beni di valore, restando esclusa ogni responsabilità della struttura in relazione agli stessi, salvo il caso di dolo o colpa grave.

20. Servizio navetta

Il servizio navetta, ove incluso o comunque reso disponibile, costituisce servizio accessorio al parcheggio e viene erogato secondo le modalità operative, gli orari e le priorità organizzative stabilite da Lock & Fly Malpensa. I tempi di attesa e percorrenza sono da intendersi meramente indicativi e potranno subire variazioni per ragioni di traffico, sicurezza, affluenza, eventi aeroportuali, forza maggiore o altre circostanze non imputabili alla struttura.

Il servizio navetta è assicurato esclusivamente al numero di passeggeri indicato dal Cliente in fase di prenotazione, sia per il trasferimento di andata verso l'aeroporto sia per quello di rientro. Il numero di passeggeri dichiarato non può eccedere i posti a sedere omologati del veicolo oggetto della prenotazione. Non è consentito l'utilizzo della navetta da parte di soggetti ulteriori rispetto a quanto

dichiarato, anche se presentati come accompagnatori. Eventuali passeggeri aggiuntivi rispetto a quanto dichiarato, rilevati al check-in o al rientro, potranno comportare l'addebito di un supplemento da saldare in reception, secondo le tariffe e le modalità comunicate dal personale. La verifica del numero di passeggeri rispetto a quanto indicato in prenotazione e ai posti omologati del veicolo è effettuata dal personale in turno al momento del check-in. Tale disciplina è funzionale alla corretta pianificazione dei trasferimenti e alla gestione dei costi operativi del servizio navetta.

21. Privacy, reclami e contestazioni

I dati personali conferiti dal Cliente saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, inclusi il Regolamento (UE) 2016/679 e la normativa nazionale applicabile, per finalità strettamente connesse all'esecuzione del rapporto contrattuale, all'adempimento di obblighi di legge, alla gestione amministrativa del servizio e alla tutela della sicurezza della struttura. Qualsiasi contestazione inerente a danni, ammanchi, anomalie o disservizi dovrà essere formulata dal Cliente immediatamente e comunque prima dell'uscita del veicolo dalla struttura, con contestuale segnalazione al personale incaricato, salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge.

22. Facoltà di spostamento del veicolo

Per esigenze organizzative, di sicurezza, logistiche o di migliore gestione degli spazi, Lock & Fly Malpensa si riserva la facoltà di spostare o far spostare il veicolo all'interno della struttura o in aree ad essa funzionalmente collegate, adottando la diligenza professionale richiesta dalla natura dell'attività svolta.

23. Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni Generali sono disciplinate dalla legge italiana. Per ogni controversia relativa alla validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione del rapporto contrattuale, qualora il Cliente rivesta la qualifica di consumatore, sarà competente il foro del luogo di residenza o domicilio del consumatore, ove previsto dalla normativa applicabile. Negli altri casi, salvo diversa disposizione inderogabile di legge, il foro competente sarà quello individuato secondo i criteri previsti dalla normativa vigente.