



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO VEHICLE SHARING

(Versione in vigore dal 16 maggio 2022)

### Articolo 1 – Oggetto ed accesso al Servizio

1. Le presenti condizioni generali di contratto (“Contratto” o “Condizioni Generali di Contratto”) disciplinano i termini e condizioni del rapporto contrattuale tra Eni S.p.A., con sede legale in Piazzale Enrico Mattei n. 1- 00144, Roma C.F. n. 00484960588 e P.IVA n. 00905811006 (“Gestore”) ed il cliente (“Cliente”) per l’iscrizione da parte di quest’ultimo all’applicazione mobile denominata “App Enjoy” (o anche solo “App”), per l’inserimento del Cliente nell’elenco dei Clienti (“Elenco Clienti”) nonché per la fruizione del servizio di Vehicle Sharing Enjoy (“Servizio”). Il Servizio è disciplinato dal presente Contratto, dal Regolamento Vehicle Sharing Enjoy e relativi allegati (“Regolamento”) e, per tutto quanto qui non espressamente indicato, dal Codice Civile Italiano.
2. L’accettazione delle Condizioni Generali di Contratto e del Regolamento e la presa visione dell’Informativa Privacy costituiscono condizioni necessarie per la fruizione del Servizio e per l’accesso e l’utilizzo della App Enjoy. Scaricando l’App Enjoy ovvero fruendo del Servizio, il Cliente conferma di aver letto e accettato le Condizioni Generali di Contratto ed il Regolamento e di aver preso visione dell’Informativa Privacy.
3. Nell’ottica di miglioramento del Servizio offerto, di facilitazione del processo di iscrizione e di riduzione del numero di profili clienti inutilizzati, laddove il Cliente si iscriva al servizio Eni Live di Eni a far data dal 20 gennaio 2022 in poi e successivamente si iscriva all’App Enjoy, le credenziali di accesso collegate all’applicazione Eni Live dovranno essere utilizzate dal Cliente anche per iscriversi ed accedere all’App Enjoy. Allo stesso modo, nel caso in cui il Cliente si iscriva all’App Enjoy in un momento successivo al 20 gennaio 2022 e successivamente si iscriva all’applicazione Eni Live, le credenziali di accesso all’App Enjoy dovranno essere utilizzate dal Cliente anche per l’iscrizione e l’accesso ai servizi Eni Live. Il riconoscimento dell’esistenza di un profilo Cliente già attivo, rispettivamente, sull’App Enjoy o sull’applicazione Eni Live avverrà alternativamente mediante l’indirizzo email o il codice fiscale fornito dal Cliente all’atto della registrazione all’una o all’altra applicazione.
4. I Clienti che si siano iscritti rispettivamente all’App Enjoy oppure all’applicazione Eni Live prima del 20 gennaio 2022 e che, successivamente, si iscrivano all’altra applicazione con credenziali differenti ma a fronte del medesimo codice fiscale, dovranno scegliere, all’atto dell’iscrizione alla seconda applicazione, con quale set di credenziali accedere da quel momento in poi sia all’App Enjoy che all’applicazione Eni Live. Nel caso in cui il Cliente selezioni le credenziali associate al profilo Eni Live, le credenziali inizialmente utilizzate sull’App Enjoy non saranno più valide per accedere ad Enjoy. Viceversa, nel caso in cui il Cliente selezioni le credenziali associate al profilo Enjoy, le credenziali inizialmente utilizzate sull’applicazione Eni Live non saranno più valide per accedere ad Eni Live.
5. Il Cliente potrà iscriversi alla App anche utilizzando le proprie credenziali Facebook, Google o Apple che saranno verificate dai rispettivi provider (cd. “social log-in”). In caso di Cliente non ancora registrato alla App, il sistema della App chiederà al Cliente di integrare le informazioni anagrafiche restituite dal provider social con le informazioni necessarie per completare l’iscrizione. A fronte del completamento dell’iscrizione, il Cliente potrà continuare ad accedere alla App tramite le credenziali social (Facebook, Google o Apple) utilizzate in fase di iscrizione.
6. Nel caso in cui il Cliente si sia iscritto rispettivamente all’App Enjoy oppure all’applicazione Eni Live mediante social log-in a far data dal 20 gennaio 2022 in poi e successivamente si iscriva anche all’altra applicazione, le credenziali Facebook, Google o Apple associate alla prima applicazione cui il Cliente si è iscritto in termini temporali, saranno le medesime con cui il Cliente accederà anche alla seconda applicazione. L’indirizzo email associato all’account Facebook, Google o Apple, ed utilizzato dal Cliente in



fase di iscrizione alla prima applicazione, sarà registrato da Eni come indirizzo di recapito del Cliente per ogni futura comunicazione, ferma restando la possibilità per il Cliente di modificare l'indirizzo stesso contattando il Servizio Clienti Enjoy ai recapiti indicati all'art. 23. Ogni ulteriore attività di gestione e recupero che faccia riferimento a credenziali Facebook, Google o Apple dovrà essere svolta sulle pagine di gestione account dei rispettivi provider.

7. Per i Clienti che si siano iscritti rispettivamente all'App Enjoy oppure all'applicazione Eni Live prima del 20 gennaio 2022 e che, successivamente, si iscrivano all'altra applicazione mediante social log-in, le credenziali Facebook, Google o Apple associate all'applicazione cui il Cliente si sia iscritto successivamente saranno da quel momento in poi valide sia per l'accesso all'App Enjoy che all'applicazione Eni Live e le credenziali associate alla prima applicazione cui il Cliente si è iscritto temporalmente non saranno più valide. L'indirizzo email associato all'account Facebook, Google o Apple, ed utilizzato in fase di registrazione alla seconda applicazione cui il Cliente si sia iscritto successivamente sarà registrato da Eni come nuovo indirizzo di recapito del Cliente per ogni futura comunicazione, ferma restando la possibilità per il Cliente di modificare l'indirizzo stesso contattando il Servizio Clienti Enjoy ai recapiti indicati all'art. 23. Ogni ulteriore attività di gestione e recupero che faccia riferimento a credenziali Facebook, Google o Apple dovrà essere svolta sulle pagine di gestione account dei rispettivi provider.

#### **Articolo 2 – Divieto di sostituzione**

1. Il Cliente non può mai sostituire, neppure temporaneamente, altri a sé nell'esercizio dei diritti che discendono dal Servizio e dal singolo Noleggio.

#### **Articolo 3 - Disciplina del Servizio**

1. Il Cliente ha diritto di prenotare e noleggiare i veicoli del Gestore accedendovi presso le città che offrono il Servizio e le apposite aree ad essi riservate e secondo quanto previsto nel Regolamento e nel Contratto.
2. L'accesso ai veicoli del Servizio avviene attraverso le modalità di utilizzo disciplinate nel Regolamento.
3. Ogni singolo noleggio si intende perfezionato dal Cliente allorché questi avvia la procedura di utilizzo del veicolo e termina quando il Cliente conclude regolarmente la procedura di rilascio del veicolo nella stessa città in cui ha avviato la procedura di utilizzo dello stesso come descritte e disciplinate nel Regolamento ("Noleggio").
4. Il Cliente, per ogni Noleggio di veicolo e per tutto il periodo in cui è Cliente del Servizio, ha l'obbligo di attenersi ed osservare le disposizioni del presente Contratto e del Regolamento che, unitamente a tutti gli allegati, il Cliente dichiara di aver esaminato e quindi di ben conoscere e che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto e sono da intendersi qui integralmente richiamati.
5. Il Gestore si riserva di modificare le Condizioni Generali di Contratto e/o il Regolamento, nonché di modificare, integrare e/o discontinuare una o più delle componenti, funzionalità o caratteristiche del Servizio e/o dell'App Enjoy per giustificato motivo (quali, ottimizzazione e sviluppo del Servizio e/o dell'App Enjoy, sviluppi di natura straordinaria, necessità di adeguamento ad intervenute modifiche legislative o regolamentari, necessità di far fronte a problemi di sicurezza, sopravvenute esigenze di natura tecnico od economica). Le modifiche saranno rese disponibili mediante pubblicazione sul sito [enjoy.eni.com](http://enjoy.eni.com) e sull'App e mediante comunicazione diretta al Cliente, a mezzo e-mail, all'indirizzo di posta elettronica registrato in App. In caso di modifiche essenziali, salvo che la legge disponga altrimenti o vi sia urgenza per motivi di sicurezza, le modifiche entreranno in vigore decorsi 30 (trenta) giorni dalla loro comunicazione via e-mail al Cliente. Se quest'ultimo non intende accettare tali modifiche dovrà recedere dal Contratto entro le ore 24:00 del giorno in cui le modifiche entreranno in vigore secondo le modalità stabilite all'art. 5, comma 2. Successivamente a tale termine, senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le modifiche saranno integralmente applicabili. Resta in ogni caso fermo il diritto per il Cliente di recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto ai sensi dell'art. 5.2. In tutti gli altri casi di modifiche diversi da quelli sopra disciplinati, le modifiche stesse entreranno



immediatamente in vigore al momento della ricezione da parte del Cliente della comunicazione a mezzo email. Anche in questo caso, resta fermo il diritto di recesso anticipato dal Contratto ai sensi dell'art.

5.2. Eventuali aggiornamenti della App saranno emessi di volta in volta attraverso Apple Store o Google Play o HUAWEI App Gallery. Il Cliente potrebbe non essere in grado di utilizzare in tutto o in parte la App e/o il Servizio prima di aver scaricato l'ultima versione disponibile negli store.

6. Attraverso l'App, il Gestore si riserva altresì di mettere a disposizione dei Clienti contenuti e servizi di terzi.

#### **Articolo 4 – Requisiti per l'adesione**

1. Il Gestore si riserva il diritto di negare l'adesione al Servizio in ragione della solvibilità del potenziale Cliente, ovvero del suo pregresso scorretto operare con il Gestore o con qualsiasi altro gestore operante nel settore Vehicle Sharing. Resta inteso che, l'adesione al Servizio è consentita ai maggiori di anni 18 in possesso, da almeno un anno, di valido titolo che abiliti alla guida di veicoli a motore di tipo B o superiori ("Patente") conseguito in Italia ("Patente Italiana") o conseguito in uno degli Stati esteri di cui all'Allegato Stati Esteri ("Patente Estera"). Sia in sede di adesione al Servizio che durante l'intera vigenza del Contratto, Patente del Cliente dovrà permanere in corso di validità e non sospesa, ritirata o comunque non più disponibile per provvedimento delle Autorità o per disposizioni normative, quale titolo abilitante alla guida. Il Cliente si impegna fin da subito a comunicare, prontamente, al Gestore eventuali ritiri, sospensioni, revoche, smarrimento etc. che possano interessare la Patente. Tale comunicazione dovrà essere inviata al Gestore via email all'indirizzo di cui all'Art. 23. A seguito di tale comunicazione, ovvero con qualunque altra modalità il Gestore ne venga a conoscenza, quest'ultimo provvederà immediatamente a sospendere il Cliente dal Servizio e valuterà l'opportunità di risolvere il presente Contratto con la cancellazione del Cliente dall'Elenco Clienti. Il Cliente, in caso di revoca o annullamento dei suddetti provvedimenti aventi un'incidenza sulla validità della Patente, potrà accedere nuovamente al Servizio mediante una nuova richiesta di adesione, qualora il Gestore avesse dichiarato risolto il Contratto. In caso invece di sospensione dal Servizio, il Cliente potrà richiedere la riattivazione all'indirizzo email di cui all'Art. 23 allegando la documentazione probatoria di attribuzione o convalida della Patente a seguito dei provvedimenti di revoca, ritiro, sospensione etc.
2. Il Gestore, a seguito di verifica delle condizioni di cui al precedente punto 4.1, provvede alla iscrizione nell'Elenco Clienti attribuendo al Cliente un codice univoco di identificazione ("PIN").
3. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al punto 1 del presente Articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 18 del Contratto.

#### **Articolo 5 – Durata e Recesso**

1. L'iscrizione nell'Elenco Clienti si intenderà perfezionata a decorrere dalla data di comunicazione email da parte del Gestore di conferma iscrizione al Servizio.
2. Il Cliente può recedere, in qualunque momento e senza oneri, dal presente Contratto, dandone comunicazione al Gestore alternativamente attraverso:
  - i. apposita funzione presente sull'App Enjoy;
  - ii. comunicazione attraverso posta elettronica (da inviare a [servizioclienti@enjoy.eni.com](mailto:servizioclienti@enjoy.eni.com). Nel caso di invio della richiesta di recesso da parte del Cliente da un indirizzo di posta elettronica diverso da quello registrato in App, il Gestore si riserva di effettuare ogni opportuna verifica sulla corretta identità del soggetto richiedente);
  - iii. PEC all'indirizzo di cui all'Art. 23.

Il recesso sarà efficace con effetto immediato o comunque una volta terminato il Servizio di Noleggio di veicoli eventualmente in corso. Nell'ipotesi contemplata al precedente punto 2 ii. il recesso diverrà efficace al termine dei controlli sull'identità del richiedente, nel caso in cui gli stessi abbiano avuto esito positivo. In caso di recesso, il Gestore si riserva di conservare, tramite il proprio acquirer Nexi Payments S.p.A., i dati relativi al mezzo di pagamento registrata in App per un periodo di 24 mesi dallo scioglimento del rapporto



contrattuale onde consentire l'addebito di eventuali Penali e franchigie maturate dal Cliente in vigenza del rapporto contrattuale o comunque riconducibili al Contratto.

3. Il Gestore può, in qualsiasi momento, recedere dal rapporto, con un preavviso di 60 (sessanta) giorni, dandone comunicazione al Cliente mediante e-mail all'indirizzo di posta elettronica registrato in App.
4. Il recesso dell'una o dell'altra parte ovvero la risoluzione di diritto del presente Contratto comporta la perdita della qualità di Cliente e la disattivazione del PIN con l'automatico scioglimento del Contratto e di ogni rapporto consequenziale e connesso al Servizio.
5. Il Gestore può temporaneamente sospendere il diritto del Cliente ad accedere al Servizio. L'esercizio di tale diritto da parte del Gestore potrà avvenire a seguito di inadempimento del Cliente alle obbligazioni nascenti dal Contratto. La sospensione non è alternativa alla facoltà del Gestore di avvalersi, laddove previsto, della clausola risolutiva espressa in caso di grave inadempimento del Cliente di cui al successivo art. 18. La preventiva sospensione del Servizio in nessun caso implica una rinuncia del Gestore ad avvalersi del rimedio della risoluzione per inadempimento del Cliente o del recesso ovvero a recuperare eventuali crediti pendenti.

#### **Articolo 6 - Utilizzo dei veicoli**

1. I veicoli, per ogni singolo Noleggio, devono essere utilizzati nel pieno rispetto delle prescrizioni di cui al presente Contratto e del Regolamento.
2. In particolare, il veicolo deve essere condotto nel rispetto delle disposizioni del codice della strada applicabili a seconda della tipologia di veicolo oggetto del Servizio, del relativo regolamento, in base allo specifico uso previsto dalla carta di circolazione e, in generale, con la diligenza del buon padre di famiglia, senza che ne sia manomessa alcuna parte.
3. La conduzione dei veicoli è consentita soltanto al Cliente e non può essere affidata a terzi, neppure in presenza del Cliente stesso, salvo nel caso di forza maggiore.
4. Non è ammesso, salvo assenso espresso dal Gestore, l'utilizzo dei veicoli del Servizio oltre i confini del territorio Nazionale Italiano. Condizioni particolari, relativamente alla responsabilità del Cliente, per l'utilizzo dei veicoli del servizio in altri paesi della UE potranno essere disciplinate dal Regolamento.
5. Il Gestore sarà sollevato da ogni responsabilità civile e penale per tutte le infrazioni, sequestri, ed altre responsabilità connesse all'uso ed alle condizioni dei veicoli per fatto e colpa del Cliente.
6. I veicoli non devono essere utilizzati:
  - i. per il trasporto di merci o persone in contrasto con leggi e regolamenti vigenti nel luogo ove avviene la circolazione del veicolo;
  - ii. per il trasporto di armi, esplosivi, materiale radioattivo, batteriologico e simili;
  - iii. per il trasporto di sostanze pericolose, infiammabili, tossiche, materiali destinati al rifiuto o simili;
  - iv. per spingere e/o trainare altri veicoli;
  - v. per il trasporto di persone e/o merci eccedenti le quantità previste dalla carta di circolazione e dal libretto di uso e manutenzione;
  - vi. per il trasporto di animali;
  - vii. per il trasporto di persone dietro compenso e per le competizioni di qualsiasi genere.
7. Il Cliente è altresì obbligato a non distruggere, alterare o effettuare copia o calchi della carta di circolazione e delle chiavi del veicolo.
8. Fatta salva l'applicazione delle relative Penali, in caso di inadempimento o irregolare adempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui al presente articolo, ed in particolare in caso di incuria, colpa,



negligenza e imperizia del Cliente, questi risponderà verso il Gestore dei danni ad esso imputabili e sarà tenuto al relativo risarcimento. Qualora il danno fosse risarcito - in tutto o in parte – da Terzi, il Cliente sarà obbligato a risarcire soltanto la quota del danno non risarcito da Terzi.

9. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 18 del Contratto.

#### **Articolo 7 - Permesso di guida**

1. Il Cliente deve essere e rimanere in possesso da almeno un anno di Patente di guida valida e che non risulti sospesa, ritirata, revocata sia al momento dell'adesione al Servizio che per tutta la durata dello stesso.
2. L'eventuale sospensione o ritiro della Patente comporta l'automatica sospensione dell'interessato dall'accesso al Servizio, salvo il diritto del Gestore di risolvere il presente Contratto.
3. Il Cliente in possesso di Patente Estera rilasciata da uno Stato estero, tra quelli presenti nell'Allegato Stati Esteri, deve essere in possesso e fornire al Gestore all'atto dell'iscrizione al Servizio, anche di copia del permesso internazionale di guida o di traduzione giurata della patente. La validità e l'efficacia di tali documenti deve permanere per tutta la durata di adesione al Servizio. La presente previsione non trova applicazione nei confronti di Patenti Estere rilasciate da uno Stato membro dell'Unione Europea.
4. Ad ogni utilizzo del veicolo il Gestore si riserva il diritto di verificare la ricorrenza dei requisiti di cui ai precedenti punti.
5. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui ai punti 1, 2 e 3 del presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 18 del Contratto.

#### **Articolo 8 – Tariffe**

1. Il Servizio prevede le seguenti tipologie di tariffazione:
  - 1.1. Tariffa al "Minuto" Calcolata in base al tempo di ogni singolo Noleggio e include tutti i costi legati all'utilizzo normale del veicolo (es. carburante e/o ricarica elettrica, assicurazione, etc.), entro un limite massimo di chilometri per utilizzo oltre il quale si aggiunge anche la tariffa al Chilometro. I minuti parzialmente utilizzati vengono considerati per arrotondamento pari a sessanta secondi a partire dal trentunesimo secondo. Eventuali accessi ad aree riservate incluse nel Noleggio sono descritte nell'Allegato Tariffe. L'ammontare massimo complessivo applicato al Cliente fino a 24 ore consecutive di Noleggio è stabilito dalla "Tariffa massima giornaliera" (descritta nell'Allegato Tariffe). In ogni caso la "Tariffa massima giornaliera" non include la tariffa al "Chilometro" che può essere applicata nel caso descritto al successivo punto 1.3. Una volta avviato il Noleggio, il Cliente inizia automaticamente a pagare la tariffa al "Minuto".
  - 1.2. Tariffa "Prepagata" Applicata su richiesta del Cliente all'atto della scelta della tariffa, la tariffa "Prepagata" comporta l'addebito anticipato dell'importo (indicato nell'Allegato Tariffe) e include tutti i costi legati all'utilizzo normale del veicolo (es. rifornimento, assicurazione, etc.) entro il limite massimo delle ore di noleggio prepagate, calcolate dal momento dello sblocco delle portiere. La tariffa "Prepagata" comprende anche un ammontare specifico di chilometri superato il quale si applicherà la tariffa al "Chilometro". Parimenti, al superamento delle ore di noleggio prepagate, sarà applicata la tariffa al "Minuto" che tuttavia non includerà chilometri gratuiti in aggiunta a quelli inclusi nella tariffa "Prepagata". La tariffa "Prepagata" sarà addebitata anticipatamente al Cliente all'atto della prenotazione del veicolo, utilizzando il credito voucher di cui al successivo punto 1.8, laddove disponibile e/o il metodo di pagamento comunicato dal Cliente. In caso di esito negativo dell'addebito anticipato, la prenotazione non sarà confermata. Nel caso di rilascio del veicolo da parte del Cliente prima del termine delle ore di noleggio prepagate, il Cliente non avrà titolo ad alcun rimborso, neppure parziale, delle somme prepagate per il Noleggio non fruito.



- 1.3. Tariffa al "Chilometro" Applicata per ogni chilometro percorso dopo avere superato il numero di chilometri gratuiti inclusi con ciascun Noleggio (come descritto nell'Allegato Tariffe). Superato il numero di chilometri inclusi gratuiti, la tariffa al "Chilometro" viene sommata alla tariffa al "Minuto".
  - 1.4. Tariffa "Parcheggi Enjoy a pagamento" Applicata in caso di avvio o termine del Noleggio in uno degli appositi stalli nei parcheggi a pagamento dedicati ai veicoli del Servizio indicati nell'Allegato Tariffe ("Parcheggi Enjoy a pagamento").
  - 1.5. Tariffa "Minuti Aggiuntivi di Prenotazione" Applicata a decorrere dal primo minuto successivo alla fascia di prenotazione gratuita indicata in App al momento della prenotazione e comunque riportata nell'allegato tariffe fino al minuto massimo di prenotazione indicato in tale allegato. I minuti parzialmente utilizzati vengono considerati per arrotondamento pari a sessanta secondi a partire dal trentunesimo secondo.
  - 1.6. Al termine di ogni Noleggio viene calcolato ed addebitato l'importo complessivo effettivamente dovuto in base all'applicazione delle Tariffe sopra descritte.
  - 1.7. Tariffa "Iscrizione Clienti con Patente Estera" Applicata all'atto del completamento dell'iscrizione al Servizio del Cliente con Patente Estera.
  - 1.8. Promozioni/Convenzioni: In base a promozioni del Gestore o a specifici accordi commerciali con soggetti terzi, il Cliente può disporre di un voucher ("Voucher") e/o di tariffe agevolate per l'utilizzo del Servizio secondo parametri e condizioni di volta in volta individuati dal Gestore e resi noti sul Sito o nell'App. Il Gestore provvederà a verificare la sussistenza e la permanenza in capo ai Clienti dei vantaggi derivanti dai predetti benefici. Tali agevolazioni tariffarie o Voucher potranno avere un termine massimo di durata e di fruizione a seconda delle promozioni o degli accordi ad essi relativi. Inoltre, ogni Voucher, espresso in Euro non costituisce un riconoscimento economico da parte del Gestore al Cliente e non è convertibile in danaro ma può essere utilizzato solo come corrispettivo del Noleggio. Nel caso in cui il Cliente al termine di un Noleggio abbia un Voucher, questo sarà utilizzato automaticamente a compensazione di tutto o parte del corrispettivo del Noleggio dovuto dal Cliente, salvo che la specifica attività promozionale o di scontistica non preveda espressamente il riconoscimento del Voucher su uno o più Noleggi successivi. L'indebita fruizione di detti benefici da parte del Cliente costituisce un inadempimento contrattuale grave e potrà comportare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 18.
2. Il Gestore può procedere in qualsiasi momento all'aggiornamento delle tariffe. Qualunque modifica delle tariffe verrà comunicata al Cliente a mezzo di pubblicazione sul sito [enjoy.eni.com](http://enjoy.eni.com) e mediante comunicazione diretta al Cliente, a mezzo e-mail, all'indirizzo di posta elettronica registrato in App. Le nuove tariffe entreranno in vigore decorsi 30 (trenta) giorni dalla loro comunicazione via e-mail al Cliente. Se quest'ultimo non intende accettare le modifiche tariffarie dovrà recedere, senza oneri, dal Contratto entro le ore 24:00 del giorno in cui le modifiche entreranno in vigore secondo le modalità stabilite all'art. 5, comma 2. Successivamente a tale termine, senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le nuove tariffe saranno integralmente applicabili. Resta in ogni caso fermo il diritto per il Cliente di recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto ai sensi dell'art. 5.2.

## **Articolo 9 - Fatturazione e pagamenti**

1. Modalità di pagamento:
  - 1.1 Per i Clienti in possesso di Patente Italiana, la carta di credito o carta prepagata comunicata dal Cliente nel proprio profilo all'atto dell'iscrizione nell'Elenco Clienti è la modalità normale di pagamento del Servizio e di eventuali Penali e franchigie maturate, salvo diverso metodo di pagamento scelto dal Cliente. L'importo complessivo effettivamente dovuto per il Noleggio e per gli eventuali Minuti Aggiuntivi di Prenotazione, sarà addebitato al termine del Noleggio.
  - 1.2 Per i Clienti in possesso di Patente Estera, la carta di credito, escluse le carte prepagate, comunicata dal Cliente nel proprio profilo all'atto dell'iscrizione nell'Elenco Clienti è la modalità normale di



pagamento del Servizio e di eventuali Penali e franchigie maturate, salvo diverso metodo di pagamento scelto dal Cliente. Inoltre, per i Clienti in possesso di Patente Estera, il Gestore, all'atto della prenotazione del veicolo per Noleggio con tariffa al minuto, per la sola prima volta in una giornata solare a prescindere dal numero effettivo di Noleggi effettuati dallo stesso Cliente in tale giornata, richiederà una pre-autorizzazione su mezzo di pagamento del suddetto Cliente pari all'importo fisso di € 10 (dieci/00 euro). Tale pre-autorizzazione anticipata sarà in tutto o in parte utilizzata per il pagamento dell'importo complessivo effettivamente dovuto per il Noleggio e per gli eventuali Minuti Aggiuntivi di Prenotazione, così come per eventuali Penali e franchigie. In caso di esito negativo della pre-autorizzazione anticipata, la prenotazione sarà automaticamente annullata.

- 1.3 Nel caso in cui il Cliente usufruisca dei Minuti Aggiuntivi di Prenotazione (a pagamento) senza aver dato avvio al Noleggio per scadenza della prenotazione entro il periodo indicato nell'allegato tariffe oppure per annullamento della prenotazione nel corso del periodo di prenotazione consentito, i relativi importi saranno addebitati al Cliente alla scadenza della durata del termine di prenotazione o all'annullamento della stessa.
  - 1.4 In caso di Noleggio prolungato, il Gestore, nel corso del medesimo Noleggio, si riserva il diritto di addebitare periodicamente l'importo complessivo maturato anche se il Noleggio non risulta ancora terminato. Al termine del Noleggio sarà poi addebitato al Cliente l'importo residuo maturato.
  - 1.5 Al momento di un addebito, il pagamento verrà imputato in via preliminare all'importo oggetto di pre-autorizzazione di cui al successivo comma 7, successivamente saranno compensati eventuali Voucher o altri crediti a disposizione del Cliente.
  - 1.6 Ai sensi della normativa relativa ai servizi di pagamento, durante il processo di Noleggio, nel caso di pagamento a mezzo carta al Cliente potrà essere richiesto, per finalità di prevenzione delle frodi, di confermare la propria identità tramite il Servizio 3D Secure, secondo le modalità stabilite dal proprio istituto di pagamento e dal fornitore esterno incaricato della gestione dei servizi di pagamento. Le carte di pagamento non abilitate agli acquisti online o sprovviste di uno specifico processo di Strong Customer Authentication non potranno essere configurate e utilizzate per il pagamento in App. Il Gestore non avrà in alcun caso visibilità ed accesso alle informazioni fornite dal Cliente.
2. Addebiti "Fuori Area di Copertura della Città" di inizio Noleggio.
- 2.1 Fuori dall'Area di Copertura della Città dove è iniziato il Noleggio, il Gestore potrà addebitare al Cliente, a titolo di importi anticipati, la somma di € 50 al superamento dei primi 25 chilometri percorsi dal limite esterno dell'Area di Copertura della Città stessa. Dopo il primo addebito anticipato, i successivi addebiti saranno sempre di importo pari a € 50 ma saranno applicati al percorrere di ogni 50 chilometri in allontanamento dall'Area di Copertura della Città fino ad un massimo di pre-addebiti pari a € 300. Qualora il Gestore dovesse ravvisare un utilizzo anomalo del veicolo in allontanamento dall'Area di Copertura della Città, anche una volta raggiunto il limite di € 300 di pre-addebiti, potrà continuare a pre-addebitare ulteriori importi al Cliente secondo le predette modalità. Eventuali importi a credito del Cliente, maturati per i predetti addebiti anticipati, saranno riaccreditati al Cliente al termine del Noleggio all'interno dell'Area di Copertura della Città dove è iniziato il Noleggio se superiori al costo complessivo del Noleggio. In ogni caso gli addebiti anticipati saranno in tutto o in parte compensati con il costo finale del Noleggio.
3. Se il metodo di pagamento registrato dal Cliente rifiuta un addebito e lo stesso non possa essere integralmente estinto nemmeno con l'importo oggetto di pre-autorizzazione di cui al successivo comma 7, il Gestore comunicherà il mancato pagamento al Cliente. Il Gestore si riserva il diritto di sospendere il Cliente dal Servizio fino al saldo di eventuali debiti. Decorsi 60 (sessanta) giorni dal giorno in cui il relativo credito è maturato, senza che il pagamento sia stato effettuato, il Gestore si riserva la possibilità di



sospendere o risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 18, fermo restando naturalmente il diritto di procedere al recupero del credito.

4. Con il Noleggio, il Cliente non ha limiti temporali per la riconsegna del veicolo. Tuttavia il Gestore, in caso di mancato pagamento o impossibilità di pagamento da parte del Cliente a causa di incapacienza o sforamento del limite del plafond del metodo di pagamento comunicato ed ammesso in fase di registrazione, in qualsiasi momento, si riserva il diritto di obbligare il Cliente a riconsegnare il veicolo anche attraverso il blocco del veicolo nel rispetto della sicurezza del Cliente e dei terzi. In caso di ritardo a seguito di un esplicito sollecito del Gestore a riconsegnare il veicolo, al Cliente potrà essere applicata la Penale indicata nel relativo Allegato Penali, fatto salvo l'eventuale maggior danno, per ogni ora di ritardo nell'adempimento della richiesta di restituzione, salvo la sospensione e/o la risoluzione del Contratto per grave inadempimento del Cliente, ai sensi dell'art. 18 del Contratto.
5. La periodicità di fatturazione è mensile. La fattura riporterà gli addebiti e/o accrediti effettuati nel corso del mese, specificando i relativi utilizzi ed eventuali costi ulteriori (ad esempio Penali). La fattura è emessa in formato elettronico ed è scaricabile dal profilo del Cliente.
6. Il mancato pagamento o ritardato pagamento del corrispettivo di anche un solo Noleggio sia al termine che nel corso dello stesso potrà comportare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 18 e i relativi importi saranno recuperati dal Gestore a norma di legge.
7. Ad esclusione dei Noleggi con tariffa prepagata, il Gestore, al solo scopo di verificare i mezzi di pagamento forniti e quale misura di prevenzione delle frodi, richiederà, mediante il fornitore di servizi di pagamento con cui ha stipulato apposito contratto, una pre-autorizzazione di pagamento pari all'importo di 5,00 (cinque) euro per il primo noleggio a Tariffa al minuto effettuato nell'arco di una giornata solare. Tale importo oggetto di pre-autorizzazione sarà temporaneamente bloccato ed indisponibile per il Cliente a partire dall'atto di prenotazione del veicolo fino alle ore 23.59 del giorno successivo. Nel caso di somme a qualsiasi titolo dovute dal Cliente in relazione al Noleggio, il Gestore si rivarrà in prima istanza sull'importo oggetto di pre-autorizzazione svincolando, eventualmente, la restante parte di tale importo o, al contrario, procedendo all'ulteriore addebito del maggior credito. Nel caso in cui la richiesta di pre-autorizzazione di pagamento abbia esito negativo, la prenotazione sarà automaticamente annullata.
8. Nel caso in cui il Cliente sia iscritto, rispettivamente all'App Enjoy oppure all'applicazione Eni Live e successivamente si iscriva anche all'altra applicazione, il PAN criptato delle carte di pagamento previamente configurate all'interno della prima applicazione, in termini temporali, cui il Cliente si è iscritto sarà visualizzabile dal Cliente anche nel corso del processo di registrazione sulla seconda applicazione, al fine di agevolare la configurazione di una o più di tali carte quale metodo di pagamento per i servizi della seconda applicazione (con un limite massimo di cinque carte configurabili sull'applicazione Eni Live). In questo caso, il processo di autenticazione cd. Strong Customer Authentication (SCA) troverà applicazione solo al momento in cui il Cliente utilizzerà per la prima volta la carta di pagamento importata dalla prima applicazione cui si è registrato per effettuare una transazione dispositiva (cd. "transazione CIT"). Solo le carte che rispettino i parametri di validità della seconda applicazione in cui vengono importate potranno essere utilizzate per finalizzare transazioni di pagamento su tale applicazione. Restano fermi eventuali vincoli di configurabilità delle carte non riconosciute dai sistemi rispettivamente, dell'App Enjoy e dell'applicazione Eni Live, nonché la possibilità per il Cliente di configurare nuove e diverse carte o altri metodi di pagamento.
9. Nel caso di errato addebito di eventuali importi a carico del Cliente, il Gestore provvederà all'erogazione del relativo rimborso mediante Voucher che sarà automaticamente accreditato sul profilo App del Cliente, salvo diversa richiesta espressa da parte di quest'ultimo, da comunicare al Servizio Clienti secondo le modalità di cui all'art. 23.

#### **Articolo 10- Prenotazione, prelievo, uso e rilascio del veicolo**



1. Le modalità di prelievo, utilizzo e rilascio dei veicoli sono disciplinate dal Regolamento. Il Cliente, fin da subito, si impegna per ogni Noleggio dei veicoli, al rigoroso rispetto di tali modalità.

#### **Articolo 11 - Smarrimento della chiave**

1. La chiave del veicolo deve essere utilizzata secondo le istruzioni contenute nel Regolamento.
2. La perdita della chiave o il suo danneggiamento comporteranno l'addebito al Cliente responsabile dello smarrimento o danneggiamento della relativa Penale indicata nell'Allegato Penali, salvo l'eventuale maggior danno.
3. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 18 del Contratto.

#### **Articolo 12 - Danni al Veicolo**

1. Saranno a carico del Cliente i danni causati al veicolo da dolo o colpa grave del Cliente, nonché i danni al veicolo non comunicati al termine del Noleggio secondo le modalità previste dal Regolamento. In tali casi i relativi danni saranno addebitati al Cliente per intero. Fermo l'obbligo di segnalazione del danno, resta inteso che, è fatta salva la facoltà del Cliente di dimostrare che il danno è dipeso da cause a lui non imputabili.

#### **Articolo 13 - Furto Totale e Rapina**

1. In caso di furto totale, rapina del veicolo e/o atto vandalico, il Cliente, salvo quanto previsto nel Regolamento, sarà tenuto a: - contattare immediatamente il Servizio Clienti Enjoy del Gestore - denunciare immediatamente l'evento alle autorità competenti e comunque non oltre 12 ore dal suo verificarsi (o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza); - trasmettere via e-mail al gestore all'indirizzo di cui all'Art. 23, entro 24 ore dalla presentazione alle predette autorità, la copia integrale della denuncia di furto presentata alle competenti autorità; - inviare l'originale della denuncia di furto\rapina a mezzo email o PEC agli indirizzi di cui all'Art. 23 entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla data dell'evento (o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza); - in caso di furto del veicolo in Noleggio ma in sosta, trasmettere le chiavi del veicolo rubato con plico raccomandato presso l'indirizzo fisico di cui all'art. 23. In caso di mancata restituzione di quanto sopra, il Cliente sarà tenuto al pagamento di un indennizzo corrispondente al valore commerciale (Eurotax Giallo) del veicolo al momento del furto.
2. Il Gestore si riserva il diritto di rivalersi sul Cliente nel caso in cui il Cliente stesso abbia determinato o agevolato il furto per dolo, colpa, incuria o negligenza addebitandogli, a titolo di risarcimento del danno per inadempimento o irregolare adempimento, un importo pari al valore commerciale (Eurotax Giallo) del veicolo al momento del furto.
3. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 18 del Contratto.

#### **Articolo 14 - Sanzioni pecuniarie**

1. Le modalità di ribaltamento al Cliente di sanzioni pecuniarie addebitate al Gestore in ragione del comportamento nell'utilizzo e rilascio del veicolo da parte del Cliente stesso sono disciplinate dal Regolamento.
2. Il Cliente è tenuto a controllare che non ci siano eventuali divieti temporanei (ad esempio per lavaggio strade, mercato, lavori stradali) nell'area di parcheggio. Il Cliente non può rilasciare il veicolo nel caso in cui il divieto temporaneo inizi prima di 48 ore dal momento in cui viene rilasciato il veicolo (ad esempio, se il divieto di parcheggio inizia il martedì alle 09:00, il Cliente è autorizzato a rilasciare il veicolo non oltre le 09:00 della domenica immediatamente precedente). Il rilascio del Veicolo non può essere effettuato su aree di sosta con limitazione oraria (disco orario).



3. Nel caso di rimozione forzata del veicolo durante il Noleggio, il Cliente deve contattare tempestivamente il Servizio Clienti Enjoy che avvierà le procedure per il recupero del mezzo. Al Cliente sarà addebitata la relativa Penale indicata nell'Allegato Penali, fatto salvo il maggior danno.
4. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 18 del Contratto.

#### **Articolo 15 - Sinistro o avaria del veicolo**

1. Nel caso di sinistro o di avaria del veicolo, il Cliente deve dare immediatamente comunicazione al Gestore secondo le modalità e tempistiche disciplinate dal Regolamento.
2. In caso di sinistro, il Cliente, indipendentemente dal coinvolgimento di altri veicoli o terze parti nel sinistro stesso (es. nel caso di sinistro senza controparte), deve inviare il modulo CID, disponibile all'interno del veicolo o tramite richiesta telefonica al Servizio Clienti, correttamente compilato nei termini e modalità specificate nel Regolamento.
3. Nel caso in cui il Cliente abbia inviato al Gestore il CID correttamente compilato in tutte le sue parti e qualora non emergano responsabilità a suo carico in merito al sinistro, al Cliente sarà accreditato un voucher come riportato nell'allegato "Gestione Sinistri".
4. Nel caso il Gestore ricevesse una richiesta di risarcimento danni a seguito di un sinistro, senza avere ricevuto la notifica e la documentazione dal Cliente che aveva in utilizzo il veicolo al momento del sinistro stesso, ivi inclusa la copia completa del CID correttamente compilato, il Gestore si riserva il diritto di applicare la relativa Penale indicata nell'Allegato Penali, salvo l'eventuale maggior danno.
5. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 18.

#### **Articolo 16 – Assicurazioni e coperture rischi**

1. I veicoli hanno copertura assicurativa R.C.A. con un massimale pari a euro 25.000.000 (venticinquemilioni/00). Nel caso di Noleggio relativo a veicoli a motore termico non si applicherà alcuna franchigia a carico del Cliente. Diversamente, per il Noleggio di veicoli elettrici XEV YOYO, nel caso di responsabilità totale o parziale del Cliente nella causazione del sinistro, al Cliente sarà applicata una franchigia pari a euro 250 (duecentocinquanta/00).
2. Il Gestore provvede altresì alla copertura dei rischi per incendio, furto e danni al veicolo oggetto di Noleggio alle condizioni di seguito elencate.
  - 2.1. Nel caso di Noleggio relativo a veicoli a motore termico:
    - 2.1.1. per rischi furto e incendio non si applicherà alcuna franchigia;
    - 2.1.2. per danni al veicolo oggetto di Noleggio, al Cliente sarà addebitata una franchigia assoluta pari a euro 500 (cinquecento/00 euro).
  - 2.2. Nel caso di Noleggio relativo a veicoli XEV YOYO:
    - 2.2.1. per rischio furto si applicherà una franchigia pari a euro 250 (duecentocinquanta/00) a carico del Cliente;
    - 2.2.2. per danni al veicolo oggetto di Noleggio, si applicherà una franchigia pari a euro 500 (cinquecento/00) a carico del Cliente.
3. Per i veicoli a motore termico, il Gestore provvede anche ad una copertura assicurativa "PAI (Personal Accident Insurance)" in favore del Cliente conducente, con massimale di euro 155.000 (centocinquantacinquemila/00) e una copertura RSM (Rimborso Spese Mediche) con un massimale di euro 10.000 (diecimila/00). Nel caso di Noleggio di veicoli XEV YOYO, invece, è prevista una copertura assicurativa per infortuni del Cliente conducente: nel caso di morte del Cliente conducente il massimale sarà pari ad euro 55.000 (cinquantacinquemila/00). Per l'ipotesi di invalidità permanente del Cliente conducente il massimale sarà pari ad euro 100.000 (centomila/00) con una franchigia assoluta a carico del Cliente pari al 3% (tre per cento), in base a quanto previsto dalle tabelle ANIA. Inoltre è previsto un



rimborso a favore del Cliente conducente per spese mediche pari a euro 10.000 (diecimila/00) nel caso di ricovero con almeno 1 pernottamento, con una franchigia a carico del Cliente pari al 10% (dieci per cento).

4. Fermo restando quanto sopra, nel caso di responsabilità, parziale o totale, del Cliente nella causazione del sinistro per il quale non sussista o non operi, per atto o fatto direttamente o indirettamente imputabile al Cliente, la copertura assicurativa sul veicolo quest'ultimo sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni subiti dal Gestore e/o dai terzi.
5. Il Cliente autorizza espressamente l'addebito delle franchigie maturate in vigore del Contratto sui mezzi di pagamento registrati in App, anche successivamente allo scioglimento del Contratto con il Gestore.

#### **Articolo 17 – Rifornimento di carburante e Ricarica elettrica**

1. Il Gestore potrà introdurre modalità di rifornimento carburante/ricarica elettrica dei veicoli Enjoy che il Cliente potrà effettuare in prima persona attraverso l'utilizzo dell'App Enjoy ("Rifornimento/Ricarica Elettrica").
2. Il Rifornimento/Ricarica Elettrica potrà essere effettuato esclusivamente presso le Stazioni di Servizio a marchio Eni/Agip abilitate ed opportunamente segnalate sia sull'App che sul sito enjoy.eni.com.
3. Il Rifornimento/Ricarica Elettrica dovrà essere effettuato nel pieno rispetto delle istruzioni previste dal Regolamento. Laddove non consentito dal Regolamento o dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, il Rifornimento/Ricarica Elettrica non dovrà in alcun caso essere effettuata in autonomia dal Cliente con nessuna modalità, ferma restando l'applicazione della relativa Penale di cui all'Allegato Penali, salvo l'eventuale ulteriore danno.
4. I costi del carburante relativi al Rifornimento/Ricarica Elettrica saranno a carico del Gestore.
5. Il Gestore potrà porre in essere specifiche promozioni a vantaggio del Cliente che ha eseguito il Rifornimento/Ricarica Elettrica in modo conforme a quanto previsto dal Contratto e dal Regolamento.
6. Per i veicoli a motore termico il Cliente è obbligato ad utilizzare solo Benzina (non Diesel) e non può rifornire il veicolo con carburanti speciali o premium (es. non con Blu Super +). In caso contrario il Gestore si riserva il diritto di addebitare la relativa Penale di cui all'Allegato Penali, salvo l'eventuale maggior danno.
7. Il Rifornimento/Ricarica Elettrica, laddove consentiti al Cliente, che siano effettuati in violazione delle prescrizioni contenute nel Contratto e nel Regolamento comporteranno l'addebito della relativa Penale di cui all'Allegato Penali, salvo l'eventuale ulteriore danno. I costi di assistenza e di eventuale ripristino del veicolo saranno a carico del Cliente.
8. Per i veicoli a motore termici il Gestore verificherà ad ogni Rifornimento la corrispondenza tra il quantitativo di carburante erogato dal distributore rispetto a quello immesso nel veicolo e si riserva di adottare opportune azioni di tutela commisurate alla eventuale incoerenza rilevata dopo l'operazione di Rifornimento effettuata dal Cliente.
9. Per i veicoli elettrici il Gestore potrà verificare ad ogni Ricarica Elettrica l'effettiva esecuzione della stessa in conformità a quanto previsto nel Regolamento.
10. Ogni abuso o utilizzo improprio del Rifornimento/Ricarica Elettrica darà diritto al Gestore di avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 18.

#### **Articolo 18 – Risoluzione del Contratto**

1. Costituiranno casi di inadempimento grave, al verificarsi dei quali il Gestore avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'Art. 1456 c.c. per fatto e colpa del Cliente e salvo il risarcimento del danno ulteriore, dandone semplice comunicazione scritta con lettera raccomandata A.R. o tramite e-mail PEC, le seguenti fattispecie:
  - a. Il Cliente che risulti essere minore di anni 18 anni e\o non in possesso di Patente e, laddove previsto, di copia del permesso internazionale di guida o di traduzione giurata della patente



- o che non abbia conseguito la Patente da almeno un anno all'atto dell'iscrizione nell'Elenco Clienti;
- b. La mancata comunicazione da parte del Cliente al Gestore della sospensione, revoca, ritiro etc. della Patente e/o del permesso internazionale di guida;
  - c. Utilizzo di credenziali e documenti falsi o comunque non riconducibili al Cliente, all'atto di iscrizione al Servizio e/o della prenotazione e Noleggio dei veicoli, ivi inclusa l'indicazione di codici promozionali/convenzioni senza averne diritto;
  - d. Prenotazione multipla di uno o più veicoli senza avviare il Noleggio;
  - e. Il mancato adempimento da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi relativi alle condizioni di utilizzo dei veicoli così come disciplinate nel paragrafo 5 del Regolamento;
  - f. Mancato o ritardato pagamento degli importi derivanti dall'utilizzo del Servizio al termine o durante un solo Noleggio;
  - g. Rilascio del veicolo noleggiato, al termine del Noleggio, in un'area senza copertura satellitare o posta al di fuori dell'Area di Copertura della Città nella quale è iniziato il Noleggio o utilizzata fuori dal territorio Italiano;
  - h. Qualora il Cliente imbratti o compia qualsivoglia atto vandalico a danno dei veicoli;
  - i. Qualora il Cliente, nonostante una diffida scritta, non interrompa una violazione grave del Contratto e/o del Regolamento o qualora non ponga immediatamente rimedio alle conseguenze già verificatesi in relazione a tali violazioni;
  - j. Qualora il Cliente faccia uso abituale, oppure vi sia ragione di sospettare che faccia uso abituale, di droghe o alcol o sostanze psicotrope;
  - k. Qualora il Cliente, anche su richiesta del Gestore, non riconsegni un veicolo;
  - l. Mancato pagamento delle Penali applicate dal Gestore;
  - m. Guida del veicolo Noleggiato da un soggetto diverso dal Cliente che ha proceduto al Noleggio;
  - n. Il mancato rispetto da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi relativi all'utilizzo dei veicoli di cui all'art. 6 del Contratto;
  - o. Perdita, danneggiamento e/o calco della chiave del veicolo da parte del Cliente;
  - p. Agevolazione o commissione colposa o dolosa del Cliente di furto, rapina e/o atto vandalico a danno del veicolo secondo quanto previsto all'art. 13;
  - q. Incorrere da parte del Cliente in sanzioni pecuniarie durante il Noleggio secondo quanto previsto all'art. 14 del Contratto;
  - r. Qualora il Cliente, per atto o fatto a sé imputabile, abbia causato l'inoperatività delle polizze assicurative sul veicolo o l'avaria del veicolo;
  - s. In caso di Termine Noleggio da parte del Cliente in spazi o aree private diverse dalle aree private appositamente dedicate a parcheggio dei veicoli del Servizio;
  - t. In caso di utilizzo improprio da parte del Cliente dei vantaggi derivanti dall'attribuzione di Voucher e/o da particolari convenzioni o accordi in essere tra il Gestore e soggetti terzi.

#### **Articolo 19 – Esonero di responsabilità**

1. Esclusi i casi di dolo o colpa grave del Gestore, quest'ultimo non risponde per i danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano in qualsiasi modo patire a causa del Servizio non direttamente imputabili al Gestore, o di variazioni delle modalità, orari e/o condizioni di erogazione del Servizio nonché a causa di sospensione, interruzione o comunque indisponibilità del Servizio stesso dipendenti dai veicoli, dagli apparati tecnologici, dai sistemi informatici di telecomunicazioni e comunque da cause imputabili sia ai fornitori del Gestore che a terzi in genere.
2. Inoltre è esclusa qualsiasi responsabilità del Gestore 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.

3. Il Cliente in ogni caso espressamente esonera il Gestore da ogni responsabilità per eventuali danni di qualunque natura subiti dal Cliente stesso e/o da terzi in relazione all'esecuzione del Contratto non derivanti da dolo o colpa grave del Gestore ma imputabili a dolo o colpa grave del Cliente.

#### **Articolo 20 - Penali**

1. Il Gestore si riserva il diritto di applicare al Cliente le penali indicate nello specifico allegato al Contratto (rispettivamente "Penali" e "Allegato Penali") al concretizzarsi delle fattispecie previste e regolate dal Contratto e dal Regolamento, salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno. In particolare, dopo avere attentamente esaminato il caso e accertato il coinvolgimento del Cliente, il Gestore comunica al Cliente via e-mail la causale e l'importo della Penale, a seguito della suddetta comunicazione, questa sarà addebitata su uno o più dei metodi di pagamento registrati dal Cliente, sino al pieno soddisfo. Il Cliente autorizza espressamente l'addebito delle Penali maturate in vigenza del Contratto sui mezzi di pagamento registrati in App, anche successivamente allo scioglimento del Contratto con il Gestore.
2. Il mancato pagamento delle Penali potrà comportare la sospensione e/o la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 18 e i relativi importi saranno recuperati dal Gestore a norma di legge.

#### **Articolo 21 – Controversie e Legge Applicabile**

1. Il Contratto, il Regolamento e gli Allegati sono regolati dalla Legge Italiana.
2. Nel caso di Cliente qualificabile come consumatore, ai sensi della normativa vigente, al fine di risolvere qualsiasi controversia che insorga tra quest'ultimo e il Gestore, il Cliente potrà accedere alla piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (la piattaforma europea ODR). La Piattaforma Europea ODR è stata sviluppata ed è gestita dalla Commissione Europea, in conformità con la Direttiva n. 2013/11/UE e con il Regolamento UE n. 524/2013, al fine di facilitare una risoluzione extragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, efficiente, rapida ed equa delle controversie relative agli obblighi contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione Europea e un professionista stabilito nell'UE, attraverso l'intervento di un organismo ADR ("Alternative Dispute Resolution"), da selezionare da una lista messa a disposizione dalla Commissione Europea. Per maggiori dettagli sulla Piattaforma ODR dell'Unione Europea o per avviare, attraverso quest'ultima, una procedura ADR relativa al Contratto tra Cliente e Gestore o al Servizio, si prega di visitare il sito <http://ec.europa.eu/odr>. L'indirizzo di posta elettronica del Gestore da fornire sulla Piattaforma ODR dell'Unione Europea è il seguente: [servizioclienti@enjoy.eni.com](mailto:servizioclienti@enjoy.eni.com).
3. Nel caso di Cliente qualificabile come consumatore, ai sensi della normativa vigente, per ogni eventuale controversia comunque originata dal Contratto o ad esso connessa o da esso derivante, che non sia stata risolta tramite ricorso alla procedura di cui all'Articolo 21 comma 2, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano. In tutti gli altri casi sarà competente in via esclusiva il foro di Roma.

#### **Articolo 22 - Miscellanea**

1. La circostanza che il Gestore non faccia valere in una qualsiasi occasione i diritti e le facoltà ad esso contrattualmente riconosciuti non potrà in alcun caso essere interpretata come rinuncia od abdicazione a detti diritti o facoltà, né impedirà di pretenderne in altro momento il pieno, puntuale e rigoroso rispetto.
2. L'eventuale nullità ed inefficacia di una o più clausole del Contratto, anche derivante da modifiche alla vigente normativa, introdotte con norme dello Stato e della Comunità Europea, non incide sulla validità del Contratto nel suo complesso.



3. Il Contratto andrà in tal caso interpretato ed integrato come se contenesse tutte le clausole che consentono di raggiungere, in modo conforme alla legge, lo scopo essenziale perseguito dall'accordo delle Parti.

#### **Articolo 23 – Comunicazioni**

1. Per ogni eventuale comunicazione ai fini del contratto si farà riferimento a: Servizio Vehicle Sharing Enjoy c/o Eni S.p.A. viale Giorgio Ribotta, 51 - 00144 Roma indirizzo e-mail: admin@enjoy.eni.com indirizzo PEC: enjoy@pec.eni.com Servizio Clienti Enjoy in lingua italiana: 800-900-505 Servizio Clienti Enjoy in lingua inglese: +39 02 233.22.222; Canali social: <https://www.facebook.com/enjoyvehiclesharing> e <https://twitter.com/enjoy>.
2. Il Cliente è tenuto ad indicare, all'atto dell'iscrizione alla App, ed a tenere sempre aggiornato, un indirizzo email valido che sarà utilizzato per l'invio di comunicazioni di servizio e di ogni altra comunicazione connessa al presente Contratto. Nel caso di mancato recapito di qualsivoglia comunicazione all'indirizzo email registrato in App, il Gestore non sarà in alcun caso ritenuto responsabile, salvi i casi di responsabilità direttamente ascrivibili al Gestore o a suoi aventi causa.

#### **Articolo 24 – Cessione della posizione contrattuale da parte del Gestore**

1. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1407 c.c., il Cliente presta sin d'ora il suo consenso alla cessione da parte del Gestore della propria posizione contrattuale ad altra società del gruppo Eni S.p.A.; cessione della quale verrà data tempestivamente comunicazione al Cliente.

Il Cliente Eni S.p.A. Il Cliente, dopo aver preso visione delle Condizioni Generali di Contratto che regolano il rapporto con il Gestore, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 del codice civile, di accettare integralmente ed approvare specificatamente le clausole di cui agli articoli: Articolo 2 (Divieto di sostituzione); 3 (Disciplina del Servizio); Articolo 4 (Requisiti per l'adesione); Articolo 8 (Tariffe); Articolo 9 (Fatturazione e Pagamenti); Articolo 11 (Smarrimento della chiave); Articolo 12 (Danni al Veicolo); Articolo 13 (Furto Totale e Rapina); Articolo 14 (Sanzioni amministrative pecuniarie); Articolo 15 (Sinistro o avaria del veicolo); Articolo 16 (Assicurazioni e coperture rischi); Articolo 17 (Rifornimento di carburante e Ricarica Elettrica); Articolo 19 (Esonero di responsabilità); Articolo 20 (Penali); Articolo 21 (Controversie e Legge Applicabile).


**ALLEGATO TARIFFE**

<b>Tariffe (iva inclusa)</b>	Fiat 500	Xev Yoyo
Tariffa al "Minuto" (50 Km gratuiti inclusi con ciascun Noleggio)	<b>29 eurocent / minuto</b>	<b>29 eurocent / minuto</b>
"Tariffa massima giornaliera" (applicabile per i Noleggi con Tariffa al	<b>69 euro</b>	<b>69 euro</b>
(Solo per FIAT 500) Tariffa "Prepagata" per 24 ore consecutive (50 Km gratuiti inclusi con ciascun Noleggio)	<b>49 euro</b>	<b>Non prevista</b>
(Solo per FIAT 500) Tariffa "Prepagata" per 48 ore consecutive (100 Km gratuiti inclusi con ciascun Noleggio)	<b>90 euro</b>	<b>Non prevista</b>
(Solo per FIAT 500) Tariffa "Prepagata" a partire da 72 ore consecutive (i Km gratuiti inclusi con ciascun Noleggio sono pari a 50 Km per ogni 24 ore acquistate; es. un Noleggio da 72 ore include 150 Km)	<b>40 euro / 24ore</b>	<b>Non prevista</b>
Tariffa "Minuti Aggiuntivi di Prenotazione" (a partire dal primo minuto fino al ventesimo minuto di prenotazione)	<b>gratuito</b>	<b>gratuito</b>
Tariffa "Minuti Aggiuntivi di Prenotazione" (a partire dal ventunesimo minuto fino al limite massimo di novanta minuti di prenotazione)	<b>19 eurocent / minuto</b>	<b>19 eurocent / minuto</b>
Tariffa al "Chilometro" (per ogni km aggiuntivo al numero di km inclusi con ciascun Noleggio)	<b>29 eurocent / chilometro</b>	<b>29 eurocent / chilometro</b>
<b>Accessi ad aree riservate inclusi nel Noleggio</b>	Fiat 500	Xev yoyo
Comune di Milano Area C	<b>gratuito</b>	
Comune di Roma Capitale ZTL (escluso l'accesso alla ZTL Tridente A1 che non è consentito con veicoli Enjoy)	<b>gratuito</b>	
Comune di Firenze ZTL	<b>gratuito</b>	
Comune di Torino ZTL centrale e ZTL romana	<b>gratuito</b>	
Comune di Bologna ZTL	<b>gratuito</b>	

- restano sempre valide eventuali limitazioni alla circolazione dei Veicoli definite dai Comuni ove è attivo il Servizio e sono sempre escluse le aree inibite all'accesso, anche dei veicoli del vehicle-sharing, da parte di appositi regolamenti comunali.

<b>Parcheggi gratuiti consentiti in aggiunta ai parcheggi liberi, valido per tutti i veicoli della flotta</b>	
Nel Comune di Milano	- strisce blu
	- strisce gialle (parcheggi per residenti)
Nel Comune di Roma Capitale	- strisce blu
Nel Comune di Firenze	- spazi per residenti delle ZCS - strisce blu
Nel Comune di Torino	- strisce blu



Nel Comune di Bologna	- strisce blu
	- parcheggi per residenti
Nel Comune di San Donato Milanese	- strisce blu
Altri parcheggi	- parcheggi gratuiti messi a disposizione dal Gestore, riservati ai Clienti del Servizio



<b>Parcheggi Enjoy a pagamento (iva inclusa), valido per tutti i veicoli della flotta Enjoy</b>		
Roma - Parcheggio presso Stazione Termini	Tariffa all'avvio del noleggio	<b>4 euro</b>
	Tariffa al termine del noleggio	<b>Non prevista</b>
Roma - Parcheggio presso Aeroporto di Ciampino	Tariffa all'avvio del noleggio	<b>4,50 euro</b>
	Tariffa al termine del noleggio	<b>4,50 euro</b>
Roma - Parcheggio presso Aeroporto di Fiumicino	Tariffa all'avvio del noleggio	<b>9,50 euro</b>
	Tariffa al termine del noleggio	<b>9,50 euro</b>
Milano - Parcheggio presso Aeroporto di Milano Linate	Tariffa all'avvio del noleggio	<b>4,50 euro</b>
	Tariffa al termine del noleggio	<b>4,50 euro</b>
Milano – Parcheggio presso Stazione Porta Garibaldi	Tariffa all'avvio del noleggio	<b>4 euro</b>
	Tariffa al termine del noleggio	<b>Non prevista</b>
Torino - Parcheggio presso Aeroporto di Torino Caselle	Tariffa all'avvio del noleggio	<b>6,50 euro</b>
	Tariffa al termine del noleggio	<b>6,50 euro</b>
<b>Tariffa di Iscrizione (iva inclusa)</b>		
<b>Clienti con Patente Estera</b>		<b>10 euro</b>


**ALLEGATO GESTIONE SINISTRI**

<b>Veicoli a motore termico</b>	
Sinistro con mancato o ritardato invio del CID e/o invio del CID non completo	<b>Penale* € 1.000</b>
Copertura RCA (massimale pari a € 25.000.000)	<b>Nessuna Franchigia</b>
Copertura Furto e Incendio	<b>Nessuna Franchigia</b>
Copertura danni al veicolo	<b>Franchigia assoluta € 500</b>
PAI (massimale pari a € 155.000) e RSM (massimale pari a € 10.000)	<b>Nessuna Franchigia</b>
Sinistro senza responsabilità del Cliente con CID completo ed inviato nei tempi indicati	<b>Accredito Voucher € 50</b>

<b>Veicoli elettrici XEV YOYO</b>	
Sinistro con mancato o ritardato invio del CID e/o invio del CID non completo	<b>Penale* € 1.000</b>
Copertura RCA (massimale pari a € 25.000.000)	<b>Franchigia € 250</b>
Copertura Furto	<b>Franchigia € 250</b>
Copertura danni al veicolo	<b>Franchigia € 500</b>
Morte conducente (massimale pari a € 55.000)	<b>Nessuna Franchigia</b>
Invalità permanente conducente (massimale pari a € 100.000)	<b>Franchigia assoluta 3% (tabelle ANIA)</b>
Rimborso spese mediche per ricoveri con almeno 1 pernottamento (massimale pari a € 10.000)	<b>Franchigia 10%</b>
Sinistro senza responsabilità del Cliente con CID completo ed inviato nei tempi indicati	<b>Accredito Voucher € 50</b>

**ALLEGATO PENALI\***

Penale\*

<b>Notifiche Amministrative</b>	
Attività volte alla rinotifica multe	€ 25
Riattivazione profilo Cliente, a seguito per esempio di sospensione per patente scaduta, sospensione per mancati pagamenti, etc	€ 5

<b>Necessità intervento</b>	
Pulizia straordinaria	€ 50
Sanificazione per mancato rispetto del divieto di fumo all'interno del veicolo	€ 50
Trasporto animali	€ 50
Mancato rispetto delle istruzioni fornite dal Servizio Clienti Enjoy, dall'operatore intervenuto sul posto (in caso di guasto, panne, incidente, etc.) o dalle indicazioni vocali all'interno del veicolo (ad esempio per i veicoli elettrici: mancato termina noleggio al di sotto della soglia del 20% di carica della batteria)	100€
Riconsegna veicolo con luci accese o finestrini abbassati	€ 50
Riconsegna veicolo in parcheggio vietato, fuori dagli spazi consentiti o che causa intralcio con o senza rimozione del veicolo	€ 50
Riconsegna veicolo senza aver correttamente terminato la Procedura di Rilascio	€ 50
Soccorso stradale per danni causati dal Cliente, con o senza controparte (es. CID passivo)	€ 50

<b>Rifornimento/Ricarica elettrica</b>	
Rifornimento con carburante Diesel per veicolo a motore termico	€ 500
Utilizzo di carburanti speciali o premium (es. blu super+) per veicolo a motore termico	€ 25
Diffomità tra quantitativi di carburante erogato e carburante immesso nel veicolo per veicolo a motore termico	€ 50
Ricarica Elettrica non autorizzata effettuata con cavo non fornito in dotazione sia presso colonnine elettriche sia presso presa domestica	€ 500



<b>Altro</b>	
Smarrimento chiave di accensione	<b>€ 250</b>
Fermo veicolo per sinistro con responsabilità del Cliente, con o senza controparte	<b>50€/giorno</b>
Termine Noleggio in aree parcheggio private diverse da quelle riservate ai veicoli del Servizio	<b>€ 250</b>
Rimozione forzata del veicolo a seguito infrazione	<b>€ 250</b>
Guida del veicolo da parte di soggetto diverso dal Cliente che ha effettuato la prenotazione	<b>€ 500</b>
Gestione sinistri non comunicati dal Cliente	<b>€ 100</b>
Guida all'estero	<b>€ 250</b>
Recupero veicolo al di fuori dell'Area di Copertura della Città per responsabilità del Cliente	<b>€ 200 ogni 100km dai confini dell'Area di Copertura della Città</b>
Mancata pronta restituzione a seguito di richiesta dal Servizio Clienti Enjoy	<b>€ 100 per ogni ora di ritardo</b>
Smarrimento o danneggiamento agli accessori del veicolo	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seggiolino bambino</li> <li>• Cavo per ricarica cellulare</li> <li>• Dispositivo porta cellulare</li> </ul>	<b>€ 500</b> <b>€ 50</b> <b>€ 50</b>

**\* Tutti gli importi delle Penali devono intendersi con riserva del maggior danno in favore del Gestore.**


**ALLEGATO STATI ESTERI**

Paesi Esteri	documenti richiesti	
	identità	guida
<b>Paesi dell'UE</b>	Carta d'identità o Passaporto	Patente di Guida
<b>Regno Unito</b>	Carta d'identità o Passaporto	Patente di Guida
<b>Russia</b>	Passaporto	Patente di Guida e Patente Internazionale o traduzione giurata
<b>Stati Uniti</b>	Passaporto	Patente di Guida e Patente Internazionale o traduzione giurata
<b>Svizzera</b>	Carta d'identità o Passaporto	Patente di Guida