



17/05/2022

## REGOLAMENTO VEHICLE SHARING

### 1. Introduzione al servizio

Il Vehicle Sharing Enjoy è un servizio (il Servizio) offerto da Eni S.p.A., con sede legale in Piazzale Enrico Mattei n. 1- 00144, Roma C.F. n. 00484960588 e P.IVA n. 00905811006 (il Gestore), alle condizioni disciplinate nelle Condizioni Generali di Contratto, che permette ai clienti iscritti (Clienti) di utilizzare un veicolo pagandolo solo in ragione all'effettivo utilizzo durante ogni singolo Noleggio.

Il Cliente può ricercare il veicolo attraverso uno di due canali esistenti: il sito internet [enjoy.eni.com](http://enjoy.eni.com) oppure attraverso l'applicazione per smartphone scaricabile su Apple Store o Google Play o HUAWEI App Gallery ("App" o "App Enjoy") con sistema operativo compatibile come riportato nel sito internet [enjoy.eni.com](http://enjoy.eni.com).

L'utilizzo del Servizio può avvenire tramite apposite funzionalità dell'App per l'avvio, la gestione ed il termine del Noleggio ("Dispositivo").

Il presente Regolamento definisce le modalità d'uso del Servizio di Vehicle Sharing Enjoy ed i servizi offerti. Ne è fornita copia al Cliente in fase di iscrizione al Servizio oltre ad essere pubblicato sul sito internet del Gestore per garantirne in ogni momento la consultazione.

Il Gestore si riserva di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento o i suoi allegati dandone comunicazione al Cliente stesso secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto che, unitamente al presente Regolamento e relativi allegati, disciplinano il Servizio. Salvo quanto diversamente indicato nel presente Regolamento, i termini definiti nelle Condizioni Generali di Contratto trovano applicazione anche in questa sede.

### 2. Iscrizione

L'iscrizione al Servizio è concessa esclusivamente alle persone fisiche ed avviene tramite App, dopo che:

1. il potenziale cliente ha compilato tutti i campi obbligatori;
2. il potenziale cliente ha letto e accettato il presente Regolamento e ha letto e accettato le Condizioni Generali di Contratto;
3. il potenziale cliente ha confermato di aver preso visione dell'Informativa Privacy relativa all'utilizzo dei propri dati da parte del Gestore ai fini del Servizio;
4. il potenziale cliente ha inserito in fase di iscrizione al Servizio e utilizzerà per tutta la durata dello stesso una email ed un numero di cellulare per servizi di comunicazione mobile e personale che siano validi e ad egli stesso riconducibili;
5. il potenziale cliente, laddove previsto dal Gestore, ha correttamente effettuato, seguendo le indicazioni dell'App, il caricamento delle immagini (fronte e retro) del proprio documento di riconoscimento valido e non scaduto e ha correttamente inserito i relativi dati verificati e validati dal Gestore o da altro soggetto appositamente incaricato;
6. il potenziale cliente ha correttamente effettuato, seguendo le indicazioni dell'App, il caricamento delle immagini (fronte e retro) della Patente e, ove necessari, del permesso internazionale di guida o della traduzione giurata della Patente Estera e ha correttamente inserito i relativi dati verificati e validati dal Gestore o da altro soggetto appositamente incaricato. I dati relativi alla Patente Italiana sono verificati e validati anche dalla Motorizzazione Civile Italiana;



17/05/2022

7. il potenziale cliente ha correttamente effettuato, seguendo le indicazioni dell'App, il caricamento di una fotografia del proprio volto da cui risulti chiaramente riconoscibile verificata e validata dal Gestore o da altro soggetto appositamente incaricato;
8. il potenziale cliente ha correttamente inserito i dati relativi alla carta di credito o carta prepagata (ove ammessa) per il pagamento del Servizio e questi ultimi sono stati verificati e approvati tramite la piattaforma di pagamento, anche – se del caso – attraverso il servizio 3D Secure gestito dal fornitore di servizi di pagamento (Issuer).

Il potenziale cliente si impegna a rispettare ed eseguire in buona fede e con diligenza gli impegni assunti con l'iscrizione al Servizio e contenuti nel Regolamento e nelle Condizioni Generali di Contratto per ogni singolo Noleggio e fino a quando permane Cliente del Servizio.

L'utilizzo del Servizio è consentito esclusivamente ai Clienti.

## **2.1 Processo iscrizione**

Costituiscono informazioni obbligatorie ai fini dell'iscrizione:

- a) dati per l'accesso ad area riservata del sito internet e all'App: email e password, ferma restando la possibilità di iscriversi ed accedere al Servizio mediante social log-in oppure utilizzando le credenziali di accesso relative all'applicazione Eni Live, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto;
- b) nazione di rilascio della Patente;
- c) dati personali ed anagrafici;
- d) numero di cellulare per servizi di comunicazione mobile e personale;
- e) solo laddove espressamente richiesto dal Gestore nel processo di iscrizione, dati ed immagini di un documento di riconoscimento valido e non scaduto;
- f) dati ed immagini della Patente e, ove necessari, del permesso internazionale di guida o della traduzione giurata della Patente Estera validi e non scaduti;
- g) fotografia del volto del potenziale cliente da cui risulti chiaramente riconoscibile
- h) dati per il pagamento di importi relativi o comunque riconducibili al Servizio anche eventualmente selezionando come metodo di pagamento uno di quelli previamente registrati sull'applicazione Eni Live e visualizzabili, ai fini dell'importazione, anche sull'App.

Il Cliente, qualora applicabili, potrà anche compilare i campi facoltativi relativi a promozioni e/o convenzioni; in tal caso la possibilità di fruire dei relativi benefici sarà subordinata alla verifica da parte del Gestore dei dati inseriti e della effettiva legittimazione del Cliente ad usufruire delle relative agevolazioni.

Per potersi iscrivere e fruire del Servizio, il potenziale cliente deve, tra l'altro, prestare espressamente il consenso alla geo-localizzazione dei veicoli, ed al rilevamento dati relativi alla circolazione dei veicoli.

Il Gestore, qualora non riscontri irregolarità nel processo di iscrizione al Servizio da parte del potenziale cliente, invia allo stesso una email di notifica della conferma di iscrizione al Servizio con allegata la documentazione contrattuale ed il codice PIN univoco e personale per l'utilizzo dei veicoli, da immettere nell'App Enjoy.

Il PIN è strettamente personale e non è trasferibile a terzi.

La mancata osservanza di tale obbligo di conservazione e non cedibilità del PIN è sanzionato ai sensi delle Condizioni Generali di Contratto.

Nel caso un Cliente smarrisca il proprio PIN o sospetti l'utilizzo del PIN da parte di altri, è tenuto a contattare immediatamente il Servizio Clienti Enjoy.



17/05/2022

I campi compilati dal Cliente al momento dell'iscrizione o importati dall'applicazione Eni Live sono memorizzati nel profilo Cliente. Con le proprie credenziali, il Cliente è in grado di accedere e modificare il proprio profilo in qualsiasi momento tramite App. Dal profilo, inoltre, il Cliente è in grado di consultare informazioni relative agli utilizzi, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: lo storico dei servizi fruiti, fatture, eventuali voucher per l'utilizzo del Servizio ("Voucher").

### **3. Localizzazione e accesso ai veicoli**

#### **3.1 Localizzazione veicoli**

Tutti i veicoli sono geo-localizzati tramite segnale GPS e possono essere tracciati dal Gestore per ragioni di sicurezza e di corretta esecuzione del Servizio in qualsiasi momento, anche quando in uso al Cliente.

I veicoli disponibili si trovano in parcheggi consentiti o aree di sosta su aree pubbliche oppure in parcheggi o aree di sosta messi a disposizione dal Gestore all'interno dell'area di copertura di ciascuna città in cui è attivo il Servizio, chiaramente identificata sulla mappa accessibile tramite sito internet e App ("Area di Copertura della Città").

Il Cliente può localizzare tutti i veicoli disponibili attraverso:

- a) Sito internet;
- b) App Enjoy.

Dal sito internet o App Enjoy il Cliente può visualizzare sulla mappa i veicoli disponibili più vicini alla propria posizione o ad altro indirizzo indicato.

#### **3.2 Prenotazione e accesso al veicolo**

Una volta identificato il veicolo disponibile desiderato, il Cliente ha la possibilità di prenotarlo. La prenotazione deve essere effettuata tramite la App Enjoy. Una volta prenotato il veicolo, il Gestore invia al Cliente una comunicazione con i dettagli del veicolo prenotato.

La durata massima della prenotazione, l'eventuale presenza di un periodo gratuito e la tariffa per minuti aggiuntivi di prenotazione ("Minuti Aggiuntivi di Prenotazione") sono stabiliti negli Allegati Tariffe di cui alle Condizioni Generali di Contratto Resta inteso che i "Minuti Aggiuntivi di Prenotazione" saranno addebitati anche in caso di annullamento della prenotazione o di superamento del periodo massimo di prenotazione.

Qualora il Cliente abbia scelto una tariffa "Prepagata", l'eventuale annullamento della prenotazione o il superamento del periodo massimo di prenotazione, comporterà la restituzione di quanto addebitato al momento della prenotazione con la sola trattenuta dell'importo relativo ad eventuali "Minuti Aggiuntivi di Prenotazione".

Nel caso in cui il Cliente decida di annullare la prenotazione oppure sia scaduto il periodo massimo di prenotazione, senza che il Cliente avvii il Noleggio, tramite sblocco delle portiere, il veicolo viene reso nuovamente disponibile e prenotabile da altri Clienti. Il Cliente non potrà prenotare il medesimo veicolo per 120 minuti dalla scadenza o dall'annullamento della precedente prenotazione.

Il Cliente deve prenotare un veicolo solo quando prevede effettivamente di utilizzarlo entro il periodo massimo di prenotazione concesso. Il Gestore si riserva di verificare l'utilizzo improprio delle prenotazioni di veicoli da parte del Cliente. In tale ipotesi il Gestore potrà sospendere il Cliente dal Servizio, o risolvere il Contratto, per violazione da parte del Cliente stesso del principio di correttezza e buona fede nell'utilizzo del Servizio.

Dopo avere raggiunto il veicolo prenotato, il Cliente deve utilizzare l'App per sbloccare le portiere ed avviare il Noleggio.

Alla prima prenotazione dei veicoli elettrici XEV YOYO verrà mostrato al Cliente un video in App che illustra la procedura operativa per l'utilizzo del veicolo di cui il Cliente deve prendere integrale visione. Il Cliente per procedere con il Noleggio deve obbligatoriamente confermare la presa visione del video illustrativo.

#### **3.3 Utilizzo immediato del veicolo**



17/05/2022

Il Cliente può anche utilizzare immediatamente un veicolo identificato direttamente sulla strada; quattro spie sul parabrezza anteriore del veicolo indicano al Cliente lo stato di utilizzo:

- a) Rosso – in uso
- b) Giallo – prenotata
- c) Verde – disponibile
- d) Rosso lampeggiante – fuori servizio

In aggiunta, ciascun veicolo espone un Codice veicolo visibile dall'esterno dell'abitacolo.

Solo per i veicoli disponibili (spia Verde) il Cliente ha la possibilità di utilizzare il veicolo immediatamente: il Cliente può sbloccare le portiere della macchina ed iniziare il Noleggio.

### **3.4 Inizio del Noleggio**

Sia in caso di prenotazione e accesso al veicolo che in caso di utilizzo immediato del veicolo, dal momento dello sblocco delle portiere e del passaggio della spia sul parabrezza a luce rossa ("in uso") ha efficacia il Noleggio del veicolo regolato ai sensi del presente Regolamento, delle Condizioni Generali di Contratto e dalla disciplina civilistica applicabile.

Dopo lo sblocco le portiere si bloccano nuovamente in modo automatico, trascorso un tempo predefinito di massimo 1 minuto.

Nel caso in cui il Cliente non abbia acceduto al veicolo prima del blocco automatico delle portiere, dovrà ripetere la procedura di sblocco delle portiere e qualora non intenda dare corso al Noleggio, dovrà in ogni caso effettuare la procedura di rilascio veicolo di cui al Paragrafo 5.5.

### **4 Prelievo**

Al momento del prelievo il Cliente è tenuto a verificare che il veicolo non presenti danni palesi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: danni alla carrozzeria, ruote, interni, rumorosità anomala del veicolo, spie di indicazione di malfunzionamento del veicolo come riportato nel libretto di uso e manutenzione presente all'interno dei veicoli, etc.).

Dopo essere entrato nell'abitacolo, il Cliente digita sulla App Enjoy il proprio PIN personale. Dopo aver inserito il PIN e prima di poter mettere in moto il veicolo, il Cliente deve rispondere sulla App Enjoy a domande relative allo stato del veicolo stesso.

Nel caso in cui il veicolo non fosse idoneo all'utilizzo, il Cliente può decidere di rilasciarlo segnalando le anomalie riscontrate nella App Enjoy.

In generale il Cliente, in caso di necessità, ha sempre la possibilità di contattare direttamente il Servizio Clienti Enjoy dalla App Enjoy per assistenza ed ulteriori segnalazioni.

## **5 Utilizzo**

### **5.1 Regole di condotta nell'utilizzo dei veicoli**

- a. Per ogni Noleggio dei veicoli il Cliente è obbligato al rigoroso rispetto di quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto e nel presente Regolamento;
- b. i veicoli devono essere utilizzati nei modi e nei limiti stabiliti dal Regolamento, dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla disciplina civilistica applicabile e da eventuali disposizioni ricevute dal Gestore al momento della prenotazione e/o durante un utilizzo;
- c. possono utilizzare i veicoli solo i Clienti iscritti al Servizio e in possesso di regolare patente di guida valida secondo quanto prescritto nelle Condizioni Generali di Contratto;
- d. eventuali variazioni circa lo stato della patente quali ritiro, sospensione, esaurimento punti o scadenza, smarrimento, devono essere comunicate immediatamente al Gestore;
- e. il veicolo deve essere condotto esclusivamente dal Cliente iscritto al Servizio e titolare della prenotazione in corso. È severamente vietato consentire la guida dei veicoli a terzi, anche se il soggetto



17/05/2022

- terzo è un altro Cliente. In caso di infrazione potrà essere addebitata al Cliente la relativa Penale di cui all'Allegato Penali, fatto salvo l'eventuale maggior danno;
- f. il veicolo deve essere condotto nel rispetto del Codice della Strada e delle altre normative applicabili e in generale con la massima diligenza;
  - g. il Cliente all'atto di ogni singolo noleggio deve essere in pieno possesso delle proprie facoltà mentali e non deve aver assunto alcun tipo di droga, alcol o medicinale che possa limitare anche potenzialmente le capacità di guida del Cliente;
  - h. in generale i veicoli non hanno accesso alle zone in cui il traffico è interdetto agli automezzi (es. aree pedonali urbane);
  - i. eventuali sanzioni pecuniarie per la violazione delle norme di legge in materia di circolazione dei veicoli (Codice della Strada, regolamentazioni comunali, mancati pagamenti pedaggi e parcheggi) ricevute dal Gestore saranno addebitate al Cliente, unitamente alla relativa Penale di cui all'Allegato Penali, fatto salvo l'eventuale maggior danno, che dovrà provvedere al pagamento.;
  - j. tutte le sanzioni pecuniarie saranno applicate, previa rinotifica del relativo verbale di accertamento da parte delle competenti autorità, al Cliente che al momento dell'infrazione risultava utilizzare il veicolo oggetto di sanzione o il cui comportamento nell'utilizzo e rilascio del veicolo abbia comportato l'applicazione della sanzione;
  - k. a bordo dei veicoli è, severamente, vietato fumare. L'inosservanza di tale divieto comporterà l'addebito della pulizia interna della vettura e, a discrezione del Gestore, della relativa Penale di cui all'Allegato Penali al Cliente, fatto salvo l'eventuale maggior danno, che per ultimo ha utilizzato il veicolo;
  - l. i veicoli non possono essere parcheggiati in aree private diverse da quelle espressamente riservate al parcheggio dei veicoli del Servizio;
  - m. l'utilizzo gratuito degli "Accessi ad aree riservate inclusi nel Noleggio" come riportati nell'Allegato Tariffe delle condizioni Generali di Contratto è consentito solo nella Città in cui il Noleggio ha avuto inizio ("Città di inizio Noleggio");
  - n. il parcheggio (inteso sia come sosta temporanea che come rilascio del veicolo) nei "Parcheggi gratuiti consentiti in aggiunta ai parcheggi liberi" riportato nell'Allegato Tariffe delle Condizioni Generali di Contratto è consentito solo nella Città di inizio Noleggio.

## 5.2 Processo utilizzo

Dopo avere risposto sulla App Enjoy alle domande relative allo stato del veicolo, il Cliente può metterlo in moto.

La chiave di accensione è conservata a bordo del veicolo all'interno di un portaoggetti opportunamente contrassegnato.

Una volta posteggiato il veicolo e spento il motore, l'App Enjoy chiede se il Cliente desidera rilasciare il veicolo e terminare il Noleggio. Se il Cliente non seleziona l'opzione "termina noleggio", continuerà a mantenere l'utilizzo del veicolo. In questo caso il Cliente deve utilizzare la chiave in dotazione per chiudere il veicolo. Per accedere nuovamente al veicolo il Cliente dovrà utilizzare la chiave in dotazione e inserire nuovamente il codice PIN nella App Enjoy.

## 5.3 Rifornimento/Ricarica Elettrica

Il Gestore si riserva la facoltà di attivare, per alcuni veicoli e/o su alcuni Comuni, il servizio di Rifornimento/Ricarica Elettrica per consentire ai Clienti di effettuare, direttamente durante il noleggio, il rifornimento/ricarica elettrica dei veicoli Enjoy.

Per i veicoli a motore termico: il Cliente ha facoltà di eseguire il Rifornimento dei veicoli solo dopo aver effettuato almeno un precedente noleggio per un importo superiore a 10€ ed esclusivamente presso le stazioni di servizio a marchio Eni/Agip abilitate (appositamente segnalate nella App Enjoy), attenendosi alle indicazioni fornite dalla stessa App.

Secondo quanto di seguito previsto, il Cliente deve:



17/05/2022

- a) verificare preventivamente, in fase di prenotazione, la possibilità di eseguire il Rifornimento attraverso l'icona gialla di rifornimento posizionata accanto all'icona rossa del veicolo presente sulla mappa dell'App;
- b) recarsi presso una delle stazioni di servizio a marchio Eni/Agip abilitate e segnalate con apposita icona sulla mappa dell'App;
- c) posizionare il veicolo in corrispondenza di uno degli erogatori abilitati al Rifornimento in modalità IPERSELF;
- d) spegnere il motore del veicolo senza terminare il Noleggio;
- e) eseguire sulla App, rimanendo all'interno del veicolo, le seguenti operazioni:
  - a. selezionare il pulsante giallo rappresentato dal simbolo dell'erogatore;
  - b. confermare il rifornimento con l'apposito pulsante sulla App;
  - c. selezionare sulla App l'erogatore presso cui effettuare Rifornimento verificandone la corrispondenza con il posizionamento del veicolo;
  - d. confermare l'inizio del Rifornimento con l'apposito pulsante sulla App;
- f) dopo aver ricevuto la conferma dell'abilitazione al Rifornimento, scegliere la pistola di erogazione della Benzina senza piombo (non Blu Super +);
- g) effettuare il Rifornimento fino al "pieno" attendendo che l'erogatore interrompa il flusso di carburante;
- h) accertarsi dell'effettivo arresto del flusso di carburante premendo anche più volte la leva della pistola;
- i) riporre correttamente la pistola di erogazione e chiudere correttamente il tappo del serbatoio;
- j) proseguire il Noleggio selezionando l'apposito pulsante sulla App, liberando appena possibile l'area di erogazione.

Al termine del Rifornimento il sistema Enjoy verifica la corretta esecuzione da parte del Cliente delle operazioni di Rifornimento.

In caso di esito positivo delle verifiche il Gestore accrediterà al Cliente un Voucher di 5 € utilizzabile entro 90 giorni dall'accredito in App.

Resta inteso che tutte le fasi del Rifornimento, comprese anche eventuali eccezioni e/o anomalie, sono opportunamente segnalate e descritte dalla App.

Eventuali Rifornimenti effettuati con utilizzo di propri mezzi di pagamento da parte del Cliente, e quindi al di fuori delle modalità previste, non daranno luogo al riconoscimento di rimborso alcuno a favore del Cliente.

Per ulteriori dettagli il Cliente dovrà consultare la "Procedura di Rifornimento" disponibile sul sito [enjoy.eni.com](http://enjoy.eni.com).

Per i veicoli ad alimentazione elettrica: non è consentita la Ricarica Elettrica autonoma da parte del Cliente dei veicoli elettrici XEV YOYO né tramite scambio di batteria (cd. "battery swapping") né tramite ricarica con cavo presso colonnina e/o presa domestica. In caso di violazione al Cliente sarà applicata la relativa Penale di cui all'Allegato Penali, fatto salvo l'eventuale maggior danno.

Durante il Noleggio il Cliente potrà in ogni momento avere visibilità del livello di carica della batteria tramite visualizzazione sul display all'interno dell'abitacolo del veicolo. Quando il livello di carica raggiunge la soglia del 30% al Cliente verrà segnalato tramite messaggio vocale all'interno dell'abitacolo che l'autonomia del veicolo è bassa e che il Noleggio deve essere terminato. Il Noleggio deve essere terminato, poiché quando il livello di carica si abbassa ulteriormente arrivando al 20% (o a livelli inferiori) la potenza del veicolo si riduce progressivamente, e di conseguenza le prestazioni del veicolo risulteranno ridotte. Nel caso in cui il Cliente non termini il Noleggio prima che il livello di carica del veicolo sia inferiore al 20%, allo stesso sarà applicata la relativa Penale di cui all'Allegato Penali, salvo il maggior danno.

#### 5.4 Parcheggio

- a) La mappa nella App Enjoy indica se il veicolo si trova all'esterno o all'interno dell'Area di Copertura della Città di inizio Noleggio;



17/05/2022

- b) fuori dall'Area di Copertura della Città di inizio Noleggio, esclusi i parcheggi privati messi a disposizione dal Gestore per ciascuna specifica città anche limitrofi all'Area di Copertura della Città, il Cliente non può rilasciare il veicolo;
- c) nei Parcheggi Enjoy a pagamento il Cliente non potrà mantenere attivo il Noleggio ma solo iniziarlo o terminarlo;
- d) inoltre il Cliente non può rilasciare il veicolo se è in una zona dove non è possibile rilevare il segnale GPS e/o il segnale GSM, anche se all'interno dell'Area di Copertura della Città. In questo caso la App Enjoy indicherà al Cliente la necessità di spostare il veicolo in una zona con migliore ricezione;
- e) i parcheggi consentiti dipendono dalla città in cui viene erogato il Servizio e sono descritti nell'Allegato Tariffe delle Condizioni Generali di Contratto e pubblicato sul sito internet;
- f) il Cliente non può rilasciare il veicolo in parcheggi privati o aziendali, a meno che questi non siano espressamente contrassegnati come parcheggi riservati ai veicoli del Servizio per la specifica città in cui è attivo il Servizio. In tutti i Parcheggi del Servizio, sia gratuiti che a pagamento, è consentito parcheggiare soltanto negli stalli dedicati, contrassegnati con colori e/o simboli identificativi e riportati su sito e App. Qualora tutti gli stalli riservati ai veicoli del Servizio fossero già occupati, il Cliente non potrà rilasciare il veicolo in stalli diversi.

All'interno dei Parcheggi, sia gratuiti che a pagamento, riservati al Servizio, il Cliente in nessun caso potrà effettuare:

- i. lo scarico e il deposito di oggetti di qualsiasi specie con particolare riferimento a oggetti infiammabili;
- ii. effettuare rifornimento di carburante/ricarica elettrica, eseguire riparazioni, cambio olio, ricaricare batterie, accumulatori ecc. ed in generale effettuare qualsiasi operazione di manutenzione o lavaggio del veicolo;
- iii. parcheggiare veicoli con perdite dai serbatoi o con altri difetti che possano comunque recare danno all'area ed alla pavimentazione stradale / carreggiata;
- iv. porre in essere qualsiasi comportamento che possa causare potenziali rischi o danni a persone, cose o all'ambiente.

In ogni caso il Cliente dovrà attenersi alle disposizioni comunicate dal gestore del parcheggio.

Il Cliente può comunque parcheggiare il veicolo solo ove consentito dal Codice della Strada. Non è consentito parcheggiare in stalli riservati quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, parcheggi riservati a persone disabili, alle forze dell'ordine, carico-scarico merci, consegna farmaci, taxi, istituzioni o corpi diplomatici.

### **5.5 Procedura di Rilascio**

Dopo avere parcheggiato il veicolo negli spazi consentiti all'interno dell'Area di Copertura della Città di Inizio Noleggio, il Cliente ha la possibilità di rilasciare il veicolo selezionando l'opzione "termina noleggio" sulla App Enjoy.

Il Cliente non può rilasciare il veicolo fuori dall'Area di Copertura della Città o al di fuori degli spazi consentiti. La mancata osservanza di tali obblighi comporta l'addebito delle relative Penali di cui all'Allegato Penali, fatto salvo l'eventuale maggior danno.

Il Cliente, inoltre, deve assicurarsi che:

- a) tutti i finestrini e le portiere siano chiusi;
- b) il freno di stazionamento sia inserito;
- c) l'autoradio, ove prevista, e le luci siano spente;
- d) la chiave di accensione sia riposta nella sua posizione originaria all'interno degli appositi portaoggetti nell'abitacolo;
- e) tutti i documenti, manuali e accessori siano in ordine e nella loro posizione originaria;
- f) il veicolo sia pulito e privo di rifiuti;
- g) nel caso di veicolo elettrico Xev YOYO, la manopola del cambio sia correttamente riportata in posizione "OFF";





17/05/2022

- h) i veicoli non siano parcheggiati in prossimità o adiacenza di combustibili o comunque potenziali fonti di innesco incendi (es. carta, erba secca).

La mancata osservanza di tali obblighi comporta l'addebito delle relative Penali di cui all'Allegato Penali, fatto salvo l'eventuale maggior danno.

Una volta selezionata l'opzione "termina noleggio", le portiere si bloccano in automatico dopo la chiusura dell'ultima portiera.

Prima di allontanarsi dal veicolo, il Cliente deve accertarsi che la spia di stato sul parabrezza anteriore del veicolo sia gialla (o verde).

In caso contrario il veicolo rimane in stato di Noleggio al Cliente.

Al termine di ogni Noleggio, il Cliente riceve una comunicazione contenente un riassunto dell'utilizzo del veicolo, quale ad esempio: minuti di Noleggio, km percorsi, eventuale voucher utilizzati, importo complessivo addebitato.

In caso di anomalia durante la procedura di rilascio o di mancata ricezione della comunicazione email suddetta, il Cliente è tenuto a contattare immediatamente il Servizio Clienti Enjoy.

## **5.6 Pulizia veicoli e ritrovamento oggetti**

Il Cliente è tenuto a lasciare pulito il veicolo utilizzato. Il Gestore si riserva il diritto di addebitare la relativa Penale di cui all'Allegato Penali, fatto salvo l'eventuale maggior danno, per interventi di pulizia straordinaria al Cliente che per ultimo ha utilizzato il veicolo.

Il ritrovamento di oggetti abbandonati all'interno del veicolo va segnalato al Servizio Clienti Enjoy che fornirà tutte le indicazioni necessarie per consentire il recupero degli stessi da parte del Gestore.

## **6 Tariffe, pagamento e fatturazione**

### **6.1 Tariffe**

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza delle tariffe regolate dalle Condizioni Generali di Contratto e dal tariffario allegato alle stesse nonché pubblicato sul sito internet Enjoy.

### **6.2 Pagamento**

La carta di credito o carta prepagata, ove ammessa, registrata dal Cliente nel proprio profilo è la modalità normale di pagamento prevista per il Servizio e per eventuali Penali e franchigie, salvo diverso metodo di pagamento scelto dal Cliente. L'importo complessivo dovuto per il Noleggio è addebitato al termine dello stesso. Il Cliente ha la possibilità di caricare più di un mezzo di pagamento collegato al proprio profilo in App, selezionando quello che, tra i caricati, costituirà il metodo di pagamento predefinito per l'addebito di eventuali importi in favore del Gestore, ivi incluse le Penali ed eventuali franchigie. Resta in ogni caso ferma la possibilità per il Cliente di modificare, nel corso del processo di pagamento, il metodo di pagamento predefinito. Fermo restando quanto specificato nelle Condizioni Generali di Contratto in ordine all'addebito di eventuali somme sul mezzo di pagamento del Cliente, nel caso di incapienza del mezzo di pagamento predefinito o di volta in volta selezionato dal Cliente per il pagamento, l'addebito degli importi dovuti avverrà in automatico su uno degli altri mezzi di pagamento disponibili in App, sino all'effettivo soddisfo.

In caso di Noleggio prolungato e/o fuori Area di Copertura, il Gestore si riserva il diritto di addebitare periodicamente l'importo complessivo maturato e/o addebitare in anticipo somme determinate secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Al termine del Noleggio sarà addebitato l'importo effettivamente maturato e dovuto dal Cliente per il Noleggio.

Al momento di un addebito del corrispettivo di Noleggio sia al termine che nel corso dello stesso (esclusi gli eventuali Addebiti "Fuori Area di Copertura della Città"), il sistema calcola automaticamente l'importo complessivo da addebitare scalando eventuali Voucher o altri crediti a disposizione del Cliente.





17/05/2022

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 sul mezzo di pagamento del suddetto Cliente pari all'importo previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. 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.

### **6.3 Fatturazione**

La fattura mensile riporterà in dettaglio 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.

## **7 Malfunzionamento veicolo**

- a) Malfunzionamento o Blocco veicolo, con veicolo parcheggiato in uno spazio dove il rilascio è consentito ai sensi del paragrafo 5.4:
  - a. Il Cliente è tenuto a chiamare il Servizio Clienti Enjoy per descrivere il problema e fornire l'indirizzo esatto in cui è parcheggiato il veicolo. Dopo essere uscito dal veicolo ed aver effettuato le procedure di rilascio, il Cliente è libero di allontanarsi.
- b) Malfunzionamento o Blocco veicolo, durante utilizzo all'esterno dell'Area di Copertura della Città o con veicolo parcheggiato fuori dagli spazi consentiti dove il rilascio del veicolo non è consentito ai sensi del paragrafo 5.4:
  - a. Il Cliente è tenuto a chiamare il Servizio Clienti Enjoy per descrivere il problema e fornire l'indirizzo esatto in cui si trova. Un operatore del Servizio sarà inviato sul posto. Il Cliente è tenuto a trattenersi sul posto fino all'arrivo dell'operatore.
  - b. Nel caso in cui il blocco del veicolo sia avvenuto oltre 50km dall'Area di Copertura della Città e la riparazione richieda un ricovero del veicolo per un periodo superiore alle 24 ore, il rientro o il proseguimento del viaggio del Cliente ed eventuali passeggeri a bordo per un massimo di persone corrispondenti al numero di posti omologato tenuto conto di eventuali limitazioni normative in vigore, possono essere effettuati in treno o in aereo (classe economica) e il relativo pagamento, fino alla concorrenza massima di €250 (iva esclusa) per evento, indipendentemente dal numero di passeggeri, sarà a carico del Gestore. In caso di proseguimento del viaggio, ove si renda necessaria una sosta per una o più notti, è previsto il pernottamento e la prima colazione a carico del Gestore, fino ad un massimo di €400 (iva esclusa), per un massimo di tre notti, indipendentemente dal numero dei passeggeri tenuto conto di eventuali limitazioni normative in vigore.

## **8 Sinistri**

In caso di sinistro durante l'utilizzo del veicolo, il Cliente è tenuto a chiamare il Servizio Clienti Enjoy immediatamente descrivendo il tipo di incidente, danno al veicolo e fornendo l'indirizzo esatto in cui si trova. Il Servizio Clienti Enjoy può inviare sul posto un operatore. In tal caso il Cliente, se non deve ricevere cure mediche, è tenuto a trattenersi sul posto almeno fino all'arrivo dell'operatore.

Il Cliente è tenuto a seguire tutte le istruzioni ricevute via telefono dal Servizio Clienti Enjoy e/o sul posto dall'operatore. Il mancato rispetto di tali istruzioni, così come l'omesso o tardivo invio della documentazione di seguito descritta, potrà comportare l'applicazione delle relative Penali di cui all'Allegato Penali, fatto salvo l'eventuale maggior danno.



17/05/2022

Il Cliente deve consegnare all'operatore stesso eventuali moduli CID compilati al momento dell'incidente e/o eventuali verbali rilasciati dalle autorità intervenute (Vigili, Polizia, ed altre autorità competenti). Nel caso l'intervento dell'operatore non sia possibile, il Cliente deve inviare entro 5 giorni solari dal sinistro il modulo CID, che dovrà essere correttamente compilato anche nel caso in cui non vi siano altri veicoli o terze parti coinvolte nel sinistro (es. nel caso di sinistro senza controparte), e/o eventuali verbali mediante una delle seguenti modalità:

- i. a mezzo e-mail alla casella di posta elettronica [servizioclienti@enjoy.eni.com](mailto:servizioclienti@enjoy.eni.com)
- ii. caricando le foto dei documenti direttamente sull' App mediante l'apposita funzione.

In assenza dell'intervento dell'operatore, salvo quanto predetto, il Cliente dovrà in ogni caso lasciare il primo foglio originale del CID, compilato come sopra indicato, e/o eventuali verbali aggiuntivi nel cassetto portaoggetti all'interno dell'abitacolo del Veicolo.

Nel caso il veicolo non fosse più utilizzabile e lo stesso si trovasse all'esterno dell'Area di Copertura della Città, il Cliente potrà avvalersi del servizio descritto al paragrafo 7.b.2.

Nel caso il veicolo fosse nelle condizioni di circolare regolarmente ed il Cliente volesse, sotto la propria responsabilità, comunque raggiungere la destinazione desiderata, il Cliente dovrà chiedere autorizzazione esplicita al Servizio Clienti Enjoy a mantenere il veicolo in utilizzo.

## **9 Furto, Rapina, Atti Vandalici**

In caso di furto, rapina, o atto vandalico ai danni del veicolo durante l'utilizzo da parte di un Cliente, Il Cliente stesso è tenuto a contattare immediatamente il Servizio Clienti Enjoy fornendo il luogo in cui si trova e descrivendo l'accaduto.

Il Servizio Clienti Enjoy può inviare un operatore sul posto. In tal caso il Cliente è tenuto a trattenersi sul posto fino all'arrivo dell'operatore. Il Cliente, con il supporto dell'operatore, si deve recare presso le autorità competenti a sporgere denuncia. Il Cliente, dopo avere sporto denuncia, fornito tutta la documentazione e le informazioni richieste dall'operatore inviato sul posto, è libero di allontanarsi.

Nel caso non fosse possibile inviare un operatore sul posto, il Cliente dovrà autonomamente adempiere alle prescrizioni previste dalle Condizioni Generali di Contratto.

Se il veicolo è all'esterno dell'Area di Copertura della Città, il Cliente potrà avvalersi del servizio descritto al paragrafo 7.b.2.

In generale, sono apprezzate tutte le segnalazioni su possibili furti, atti vandalici o comportamenti illeciti ai danni di veicoli non in utilizzo da parte del Cliente. In tale ultima ipotesi, il Cliente può contattare il Servizio Clienti Enjoy per questo tipo di segnalazioni e non è tenuto a trattenersi sul posto.

## **10 Accessori messi a disposizione dal Gestore**

Il Gestore potrà mettere a disposizione dei Clienti su tutti o su alcuni veicoli del Servizio degli accessori di cortesia che potranno essere, a mero titolo esemplificativo, seggiolini per il trasporto bambini, carica batterie per cellulare, catene da neve, etc. ("Accessori"). Il Cliente che decidesse di utilizzare gli Accessori lo farà sotto la propria esclusiva responsabilità ed attenendosi scrupolosamente alle istruzioni sul corretto utilizzo degli Accessori che il Gestore fornirà con comunicazioni dedicate e/o con appositi opuscoli nei veicoli in cui sono presenti gli stessi. Qualora il Cliente dovesse ravvisare dei difetti di funzionamento, impossibilità di installazione e utilizzo, sporcizia degli Accessori e non potrà farne uso dovrà darne immediatamente notizia al Gestore mediante il Servizio Clienti Enjoy.



17/05/2022

Il Cliente, dopo aver preso visione del presente Regolamento, 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 3.2 (Prenotazione e accesso al veicolo); Articolo 5.1 (Regole di Condotta nell'Utilizzo dei veicoli); Articolo 5.5. (Procedura di Rilascio); Articolo 5.6 (Pulizia veicoli e ritrovamento oggetti); Articolo 8 (Sinistri).