



## 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) 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 una App per smartphone 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 accettazione della proposta 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.

### 2. Iscrizione

L'iscrizione al Servizio è concessa esclusivamente alle persone fisiche e può essere effettuata tramite App. L'iscrizione viene attivata, mediante accettazione da parte del Gestore della proposta del potenziale cliente, dopo che:

1. il potenziale cliente ha compilato tutti i campi obbligatori;
2. il potenziale cliente ha ben letto e accettato il presente Regolamento e ha ben letto e accettato le Condizioni Generali di Contratto;
3. il potenziale cliente ha dato autorizzazione all'utilizzo dei propri dati da parte del Gestore ai fini del Servizio;
4. il potenziale cliente ha utilizzato 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 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;
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;
9. il potenziale cliente ha selezionato dall'App del Gestore l'apposito comando per confermare l'iscrizione. Il potenziale cliente si impegna a rispettare ed eseguire in buona fede e con la diligenza del buon padre di famiglia 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

All'atto della proposta di iscrizione al Servizio, il potenziale cliente viene informato in merito alle finalità del Servizio ed alle relative modalità di erogazione dello stesso e qualora ne condivida i termini e le condizioni,



inserisce i propri dati e accetta esplicitamente i termini e le condizioni proposte. Costituiscono informazioni obbligatorie ai fini dell'iscrizione:

- a) dati per l'accesso ad area riservata del sito internet e all'App: email e password;
- b) nazione di rilascio della Patente;
- c) dati personali ed anagrafici;
- d) accettazioni di Regolamento, Condizioni Generali di Contratto ed Informativa Privacy;
- e) numero di cellulare per servizi di comunicazione mobile e personale;
- f) dati ed immagini di un documento di riconoscimento valido e non scaduto;
- g) dati ed immagini della Patente e, ove necessari, del permesso internazionale di guida o della traduzione giurata della Patente Estera validi e non scaduti;
- h) fotografia del volto del potenziale cliente da cui risulti chiaramente riconoscibile;
- i) dati per il pagamento.

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 potere inviare al Gestore la proposta di iscrizione al 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, al trattamento dei dati personali e, se richiesto, inviare al Gestore una foto istantanea del proprio viso. I dati, così inseriti, vengono processati e, nel caso non siano riscontrate irregolarità, viene inviata al Gestore la proposta di iscrizione al Servizio da parte del potenziale cliente. Il Gestore, qualora non riscontri irregolarità nella proposta di iscrizione al Servizio da parte del potenziale cliente, invia al Cliente una email di notifica dell'accettazione della proposta con allegata la documentazione contrattuale e con 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. I campi compilati dal Cliente al momento dell'iscrizione sono memorizzati nel profilo Cliente. Con le credenziali create al momento dell'iscrizione, il Cliente è in grado di accedere e modificare il proprio profilo in qualsiasi momento tramite area riservata del sito internet o 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 vengono tracciati dal Gestore in qualsiasi momento, anche quando in uso al Cliente. I veicoli disponibili si trovano in parcheggi consentiti su aree pubbliche o in parcheggi 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 prenotazione dura un massimo di 90 (novanta) minuti - di cui i primi 15 (quindici) minuti gratuiti e gli ulteriori 75 (settantacinque) minuti, a decorrere dal sedicesimo



minuto, a pagamento per un importo al minuto indicato nell'Allegato Tariffe ("Minuti Aggiuntivi di Prenotazione"). Resta inteso che i "Minuti Aggiuntivi di Prenotazione" saranno addebitati anche in caso di annullamento della prenotazione o di superamento dei novanta minuti di prenotazione. Qualora il cliente abbia scelto una tariffa "Prepagata", l'eventuale annullamento della prenotazione o il superamento dei novanta minuti 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 siano scaduti i novanta minuti 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 i 90 (novanta) minuti concessi. 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.

### 3.3 Utilizzo immediato del veicolo

Il Cliente può anche utilizzare immediatamente un veicolo identificato direttamente sulla strada; tre 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: tramite utilizzo App le portiere della macchina si sbloccano ed inizia il Noleggio. Il Cliente ha accesso al veicolo.

### 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 di 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 intendesse 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, 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;

**30/10/2020**



- 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. E' severamente vietato consentire la guida dei veicoli a terzi, anche se il soggetto terzo è un altro Cliente. In caso di infrazione potrà essere addebitata al Cliente una Penale;
- f) il veicolo deve essere condotto nel rispetto del Codice della Strada, del Codice Civile e del Codice Penale 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) saranno notificate al Cliente che dovrà provvedere al pagamento;
- j) tutte le sanzioni pecuniarie saranno applicate, previa notifica, 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 di una penale al Cliente 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 nelle 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 nelle 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

Il Gestore si riserva la facoltà di attivare, per alcuni veicoli e/o su alcuni Comuni, il servizio di Rifornimento per consentire ai Clienti di effettuare, direttamente durante il noleggio, il rifornimento della auto Enjoy. Il Cliente ha facoltà di eseguire il Rifornimento dei veicoli solo dopo aver effettuato precedenti noleggi per un importo superiore a 10€ ed esclusivamente presso le stazioni di servizio a marchio Eni/Agip abilitate (appositamente



segnalate nella App Enjoy) e attenendosi alle indicazioni fornite dalla stessa App. Secondo quanto di seguito previsto il Cliente deve:

- 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:
  - selezionare il pulsante giallo rappresentato dal simbolo dell'erogatore;
  - confermare il rifornimento con l'apposito pulsante sulla App;
  - selezionare sulla App l'erogatore presso cui effettuare rifornimento verificandone la corrispondenza con il posizionamento del veicolo;
  - 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;
- l) 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 dal riconoscimento. 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).

#### 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;
- 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 del Servizio 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

**30/10/2020**



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, 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, 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, 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 di Penali. Il Cliente, inoltre, deve assicurarsi che:

- a) tutti i finestrini e le portiere siano chiusi;
- b) il freno a mano sia inserito;
- c) l'autoradio e le luci di cortesia siano spente;
- d) la chiave di accensione e la Carta Carburante, qualora il veicolo fosse dotato di quest'ultima, siano riposti nella loro 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.

La mancata osservanza di tali obblighi comporta l'addebito di Penali. 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 una Penale 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.





## 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. L'importo complessivo dovuto per il Noleggio è addebitato al termine dello stesso. 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 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 a disposizione del Cliente. Per i Clienti in possesso di Patente Estera, il Gestore, all'atto della prenotazione del veicolo, addebiterà anticipatamente al suddetto Cliente l'importo previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Tale addebito anticipato sarà in tutto o in parte compensato con l'importo complessivo effettivamente dovuto per il Noleggio e per gli eventuali Minuti Aggiuntivi di Prenotazione. In caso di esito negativo dell'addebito anticipato, 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: 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, 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 è consentito ai sensi del paragrafo 5.4:

b.1) 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.2) 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 possono essere effettuati in treno o in aereo (classe economica) fino alla concorrenza massima di €775 (iva esclusa) per evento, indipendentemente dal numero di passeggeri. 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 €80 (iva esclusa), per persona e per notte, per un massimo di tre notti, e per un massimo di persone corrispondenti al numero di posti omologato se riportato sulla carta di circolazione del veicolo.

## 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 potrà comportare l'applicazione di Penali. Il Cliente deve consegnare all'operatore stesso eventuali moduli CID compilati al momento dell'incidente ed 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 i moduli CID ed 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 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. 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 fino a 6 anni, 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.

## 11. Eventi e Parametri per la valutazione del comportamento di guida

1. Ai sensi dell'Art. 18 delle Condizioni Generali di Contratto, il Gestore valuterà il comportamento di guida del Cliente, attraverso l'analisi, da parte di un Software, dei seguenti Eventi rilevati, ad intervalli regolari, dall'unità di bordo installata sul Veicolo e dei seguenti Parametri. Il Gestore non ha possibilità di intervenire analisi effettuata dal Software né sulla modifica degli Eventi e dei Parametri. Per ulteriori dettagli sulla valutazione del comportamento di guida del Cliente e relativamente ai termini qui di seguito riportati in maiuscolo, si rimanda al citato Articolo 18 delle Condizioni Generali di Contratto.

### 2. Eventi

Gli Eventi che saranno rilevati, nel corso del Noleggio, dalla unità di bordo installata sul Veicolo sono i seguenti:

- (a) frenate brusche;
- (b) accelerazioni improvvise;
- (c) andatura nel corso di curve.

L'unità di bordo rileverà anche eventuali sinistri stradali per la gestione del sinistro stessa ma gli stessi non concorreranno al computo dello Score da parte dell'Algoritmo.

### 3. Parametri

L'Algoritmo alla base del Software tiene conto della fascia oraria di riferimento della guida, del giorno della settimana in cui la guida ha avuto luogo e della tipologia di contesto stradale ("Parametri").

#### 3.1 Fascia oraria





In particolare, per quanto concerne la fascia oraria, l'Algoritmo valuterà le seguenti fasce di riferimento:

- (a) la mattina, prendendo a riferimento il lasso tra le ore 08:00 e le ore 13:59;
- (b) il pomeriggio, intercorrente tra le 14:00 e le 20:59;
- (c) la sera, per la fascia tra le ore 21:00 e le ore 23:59; e
- (d) la notte, con orario tra le ore 00:00 e le ore 07:59.

Tutti gli orari indicati sono calcolati in base al fuso orario CET (Central European Time).

### 3.2. Giorno della settimana

In relazione, invece, al giorno della settimana, l'Algoritmo valuterà i seguenti indicatori:

- (i) il giorno feriale, dal lunedì al venerdì;
- (ii) il sabato; e
- (iii) la domenica e festivi.

### 3.3. Contesto stradale

Infine, relativamente al contesto stradale, l'Algoritmo valuterà la tipologia di strada in base a quanto segue:

- (i) strada urbana;
- (ii) strada extra-urbana;
- (iii) autostrada.

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 1 (Introduzione al Servizio); Articolo 3.2 (Prenotazione e accesso al Veicolo); Articolo 5.1 (Regole di Condotta nell'Utilizzo dei Veicoli); Articolo 5.4. (Parcheggio); Articolo 5.5. (Procedura di Rilascio); Articolo 8 (Sinistri).