



Car Sharing
Padova
mobilità intelligente

SERVIZIO DI CAR SHARING CITTÀ DI PADOVA CIRCUITO INIZIATIVA CAR SHARING - "IO GUIDO"

REGOLAMENTO (INTEGRATO CON LE ISTRUZIONI PER L'USO)



INDICE

1. Oggetto del Regolamento	pag. 3
2. Tariffe	pag. 3
3. Modalità di iscrizione	pag. 3
4. Modalità di prenotazione	pag. 4
5. Utilizzo dei veicoli	pag. 4
6. Risoluzione del contratto	pag. 5
7. Sospensione della carta personale	pag. 6
8. Costi servizi aggiuntivi	pag. 6
9. Recupero spese sostenute per cause imputabili al Cliente	pag. 6
10. Riemissione Smart Card personale	pag. 6
11. Smarrimento o furto della chiave	pag. 6
12. Assicurazione e coperture rischi	pag. 7
13. Furto/incendio dell'autoveicolo	pag. 7
14. Fatturazione e pagamenti	pag. 7
15. Liquidazione rimborsi spese anticipate dal Cliente	pag. 7
16. Variazione dati personali	pag. 8
17. Allegato 1 – Tabella Prezzi	pag. 9
18. Allegato 2 – Tabella Costi Servizi Aggiuntivi	pag. 9
19. Istruzioni per l'uso	pag. 10

1. OGGETTO DEL REGOLAMENTO

APS Holding S.p.A. gestisce il servizio CAR SHARING PADOVA, grazie al quale il Cliente che si abbona può utilizzare i veicoli a disposizione prenotandoli, prelevandoli e riportandoli in aree di sosta predefinite. Il Cliente può prelevare il veicolo in qualsiasi momento del giorno e della notte dall'area di parcheggio scelta con la prenotazione. Il Regolamento disciplina il servizio e le modalità d'uso.

2. TARIFFE

Il costo del servizio si compone di un costo fisso, l'abbonamento al servizio, e di costi variabili relativi all'uso del servizio.

Costo fisso

Abbonamento annuale: adesione ai servizi offerti da Car Sharing Padova ai costi riportati nella **tabella prezzi** (allegato 1).

Costi variabili

Il costo variabile è legato all'effettivo utilizzo del mezzo ed è calcolato sommando la tariffa oraria e la tariffa chilometrica, come riportato nella **tabella prezzi** (allegato 1).

Le convenzioni in vigore sono espresse nell'appendice contrattuale "Dettaglio Convenzioni" allegata al contratto di abbonamento, hanno durata variabile, e possono essere modificate in corso d'opera.

La tariffa oraria è applicata a tutta la durata dell'effettiva richiesta di disponibilità del mezzo (a prescindere dal reale prelievo dell'autovettura). Il rilascio anticipato della vettura (che non dovrà essere comunicato al Call Center nazionale o al Gestore) dà diritto ad uno sconto del 75% della tariffa oraria applicata sul tempo che intercorre dal momento del rilascio fino al termine della prenotazione precedentemente effettuata.

È previsto lo storno totale del costo orario di prenotazione – necessariamente previa comunicazione al Call Center Nazionale Emergenze della motivazione – solo nell'eventualità il veicolo risulti inutilizzabile a causa di: riserva carburante, sporcizia dell'abitacolo, danneggiamenti importanti ecc.

La richiesta di annullamento di una prenotazione o di riduzione della sua durata - per non comportare alcun onere a carico del Cliente - deve essere formulata con almeno 24 ore di anticipo; in caso contrario (preavviso inferiore alle 24 ore) è addebitato il 25% della tariffa oraria per le ore cui si rinuncia (esattamente come nel caso si effettui un rilascio anticipato).

Le tariffe includono i costi di manutenzione ordinaria e straordinaria, di pulizia ordinaria, di assicurazione, le imposte statali e regionali, il carburante, l'uso gratuito dei parcheggi a pagamento (stalli blu), e l'autorizzazione a circolare nelle corsie preferenziali (bus e taxi) e nelle Zone a Traffico Limitato del Comune di Padova.

Sono a carico del Cliente i costi derivanti da danni originati ed imputabili al Cliente stesso. Inoltre sono a carico del Cliente eventuali sanzioni amministrative irrogate ai sensi del codice della strada ed i pedaggi autostradali.

3. MODALITÀ DI ISCRIZIONE

È possibile iscriversi al servizio in due modi:

3.1. standard: recandosi presso la sede di Via Salboro 22/b zona Guizza Capolinea Tram, previo appuntamento telefonico al numero 049 5660162.

3.2. on-line in tre step. Step 1: accedere alla sezione "Iscriviti" del sito www.carsharingpadova.it, e compilare il form "Nuovo Utente". **Step 2:** acquistare un Abbonamento, dalla sezione "Acquista" delle Offerte e una ricarica Smart Card dell'importo desiderato fra quelli disponibili. **Step 3:** spedire la richiesta di abbonamento (scaricabile dalla sezione "Iscriviti") compilato e firmato in ogni sua parte, unitamente a copia patente, carta d'identità e codice fiscale, all'indirizzo abbonamenti@carsharingpadova.it.

Car Sharing Padova, dopo aver ricevuto i suddetti pagamenti e la documentazione richiesta, provvederà a verificare la documentazione e ad inviare, presso l'indirizzo indicato dal Cliente, la Smart Card attiva per l'utilizzo del servizio.

3.3. La Smart Card verrà attivata previo:

- Pagamento della quote fisse di abbonamento al momento dell'iscrizione;
- Versamento quota in modalità "pre-pagato" per la ricarica della Smart Card, di importo non inferiore a € 50,00 cad. ricarica.

3.4. La Smart Card è personale e non cedibile: la Smart Card è trasferibile solo per contratti "Business".

4. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Non sono ammesse prenotazioni della durata complessiva inferiore alla mezz'ora. È tuttavia consentito effettuare - oltre i primi 30 minuti - anche prenotazioni multiple di 15'. È necessario specificare la postazione di prelievo nonché il tempo di utilizzo stimato.

Per utilizzare la vettura è necessario effettuare la prenotazione - anche 15 minuti prima dell'orario di utilizzo - secondo una delle seguenti modalità:

- **Prenotazione tramite call center nazionale** telefonando al **Call Center Nazionale Prenotazioni 893 499 34** operativo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno (il costo della chiamata è a carico dell'utente in base al profilo tariffario del suo gestore telefonico. Da rete fissa il costo è di 63 centesimi al minuto senza scatto alla risposta, la durata massima della chiamata tariffata è di 12 minuti e trenta secondi. Da rete mobile il costo massimo del servizio è di 98 centesimi al minuto con scatto alla risposta di 16 centesimi). La durata massima di una singola prenotazione è di 72 ore. Per prenotazioni che superano tale durata contattare direttamente il Gestore che provvederà ad effettuare una prenotazione personalizzata.
- **Prenotazione gratuita, via Internet** accedendo al sito www.icsprenoto.it, oppure dal sito www.carsharingpadova.it alla sezione "Prenota". Le credenziali di accesso (per la prenotazione sul sito www.icsprenoto.it) saranno il "Codice Cliente" ed una password di primo accesso corrispondente a "1234". La password potrà essere modificata dal Cliente al primo login e rimarrà segreta. Se il Cliente dimentica la password deve richiedere al gestore l'azzeramento della stessa e potrà successivamente ripristinarne una nuova segreta.
- **Prenotazione tramite APP "IOGuido"**: effettuato il download gratuito dell'APP inserire le proprie credenziali di accesso e procedere con la registrazione dei parametri della prenotazione.

Qualunque sia la modalità di prenotazione, il Cliente dovrà indicare anche l'orario di presunto rilascio della vettura. In caso di contrattempo, dovrà comunicare tempestivamente al **Call Center Nazionale Emergenze, numero verde 800 00 22 88** il ritardato rilascio. La comunicazione deve avvenire tassativamente almeno 15 minuti prima della scadenza programmata in fase di prenotazione, cioè non oltre l'emissione del segnale acustico e l'apparizione del messaggio (sul display del board computer interno dell'auto) che ricorda l'imminente scadenza della prenotazione (il Cliente dovrà perciò avvisare immediatamente il Call Center Nazionale Emergenze qualora ritenga di non essere in grado di raggiungere il parcheggio di destinazione in 15 minuti).

Eventuali annullamenti della prenotazione potranno essere effettuati indifferentemente via Internet o contattando il Call Center Nazionale Prenotazioni con le medesime tariffe (si veda tabella COSTI SERVIZI AGGIUNTIVI (allegato 2) alla categoria "Modifica delle prenotazioni"), salvo che la richiesta di annullamento non dipenda dallo stato di inservibilità dell'auto, nel qual caso la comunicazione andrà fatta al Call Center Nazionale Emergenze.

5. UTILIZZO DEI VEICOLI

5.1. La guida del veicolo è consentita unicamente al titolare della Smart Card personale, all'eventuale persona autorizzata, o nel caso di utenza collettiva, agli autorizzati dal sottoscrittore del contratto e preventivamente indicati in allegato al contratto stesso come utilizzatori della Smart Card Trasferibile. In questo caso si rende obbligatoria la predisposizione di un Registro interno attestante il nome dell'utilizzatore, la data e l'orario di prelievo, la firma per il prelievo e il rilascio della Smart Card Trasferibile. Il gestore non ha alcuna responsabilità circa le eventuali omissioni nel suddetto Registro interno.

5.2. I veicoli possono essere utilizzati anche all'estero, previa richiesta al Gestore delle "Istruzioni per l'utilizzo del Car Sharing all'Estero".

5.3. Utilizzo dei veicoli degli altri Gestori aderenti al Circuito Nazionale ICS (Iniziativa Car Sharing): il Cliente può utilizzare le auto delle altre città aderenti al Circuito ICS (visibili nel sito www.carsharingpadova.it) previa la sottoscrizione dell'appendice contrattuale denominata "Modello di Interoperabilità", nel quale bisogna indicare i nomi delle città per le quali si richiede l'utilizzo del Servizio. La Smart Card personale può essere utilizzata per aprire, previa prenotazione, le auto delle altre città per le quali si è richiesta l'interoperabilità. I costi di tale servizio sono specificati nell'appendice contrattuale "Modello di Interoperabilità". È obbligatorio prendere visione e attenersi alle norme presenti nel Regolamento di ciascuna città.

5.4. I veicoli dovranno essere restituiti nel medesimo stato in cui si trovavano al momento del prelievo (senza accessori a bordo e con i sedili posizionati correttamente) ad eccezione del carburante, che non dovrà mai essere sotto il quarto di serbatoio (per le penali si veda la tabella "Costi Servizi Aggiuntivi" - allegato 2).

5.5. Le spese per il rifornimento di carburante sono a totale carico di Car Sharing Padova. Le modalità per effettuare rifornimento sono indicate nell'apposito capitolo presente nelle "Istruzioni per l'Uso". Eventuali abusi nell'utilizzo della carta carburanti comporteranno l'immediata risoluzione del contratto e l'obbligo del risarcimento del danno patito dal Gestore, oltre all'eventuale denuncia all'autorità giudiziaria.

5.6. Nel caso in cui il Cliente, al momento del prelievo (dopo la necessaria verifica dello stato della vettura), verificasse qualche anomalia, danneggiamento, mancanza di accessori ecc. che pregiudichi il prelievo dell'autovettura o l'utilizzo in sicurezza o secondo le norme del Codice della Strada dell'autovettura (es. fari non funzionanti, mancanza di olio/acqua al serbatoio, danni da incidente, anomalie al computer di bordo, al motore dell'auto o alla batteria) è tenuto a comunicarlo tempestivamente al Call Center Nazionale Emergenze 800 00 22 88. Nel caso in cui verificasse danni lievi (es. ammaccature, graffi) è tenuto a utilizzare la funzione "Danni" presente all'interno del computer di bordo segnalando il danno. In caso diverso, sarà ritenuto responsabile degli eventi dannosi, e saranno a lui attribuiti gli eventuali "Costi Servizi Aggiuntivi" e comunque soggetto ad una penale non inferiore a € 25,00.

5.7. Nel caso il Cliente al momento del prelievo iniziale trovi l'autovettura in riserva di carburante è tenuto anzitutto a darne tempestiva comunicazione tramite la funzione "Segnalazioni" del computer di bordo presente all'interno dell'auto. Potrà poi decidere se:

- trattenere comunque l'auto, effettuando il rifornimento di carburante;
- chiedere in sostituzione – se disponibile - un'altra autovettura.

5.8. Nel caso in cui il Cliente, al momento del prelievo (dopo la necessaria verifica dello stato della vettura), verifichi della sporcizia nell'abitacolo, è tenuto a segnalarlo tramite la funzione "Segnalazioni" del computer di bordo presente all'interno delle auto. Qualora lo stato dell'abitacolo impedisca l'uso della vettura, il cliente è tenuto invece a telefonare al Call Center Nazionale Emergenze per segnalare il problema e richiedere una vettura in sostituzione.

5.9. È assolutamente vietato utilizzare i veicoli per il trasporto di materiali esplosivi, di sostanze o beni che possano sporcare l'abitacolo o che lo rendano inservibile per l'utilizzo da parte di un altro Cliente, nonché il trasporto animali. È inoltre severamente vietato fumare all'interno dell'autovettura (si veda tabella "Costi Servizi Aggiuntivi" - allegato 2).

5.10. I documenti del veicolo (in copia conforme all'originale) sono contenuti in una busta chiusa e sigillata riposta nel portaoggetti di ciascuna auto. Il plico potrà essere aperto in caso di accertamenti da parte delle autorità preposte. Dovrà successivamente essere ricollocato nel portaoggetti, avendo cura di avvisare tempestivamente il gestore sia dell'avvenuto accertamento che di aver aperto la busta.

5.11. In caso di foratura dei pneumatici è obbligatorio contattare il Call Center Nazionale Emergenze per richiedere l'intervento del carro attrezzi.

La consegna del veicolo in riserva di carburante

La consegna del veicolo con il livello di carburante inferiore a 1/4 comporta l'addebito al Cliente di un costo (vedi tabella "Costi Servizi Aggiuntivi" - allegato 2). Nell'eventualità in cui lo stato di riserva del carburante determini un disservizio verrà aggiuntivamente sospesa la Smart Card personale al Cliente per la durata di un mese.

La consegna del veicolo in ritardo

Il ritardo nella riconsegna del veicolo comporta l'applicazione di una penale (vedi tabella "Costi Servizi Aggiuntivi" - allegato 2) prevista per il maggiore utilizzo non autorizzato, oltre alla normale tariffa oraria e chilometrica eccedente.

La consegna del veicolo fuori stallo per stallo occupato

Il veicolo deve essere rilasciato entro un raggio di max 500 m dallo stallo di origine. In ogni caso va avvertito il Call Center Nazionale Emergenze tramite board computer per aver trovato lo stallo occupato.

Impossibilità di rilascio veicolo per cause tecniche

Qualora per cause tecniche non dovessero essere possibili le procedure di rilascio né da parte del Cliente né da parte del Call Center Nazionale Emergenze, il Cliente è tenuto a chiudere il veicolo con la chiave e trattenerla, dandone tempestiva comunicazione al Gestore (entro le successive 24H). Non verranno addebitati al Cliente i costi della ore di prenotazione successive al fallito tentativo di rilascio.

6. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La risoluzione del contratto si verifica nei seguenti casi:

- 6.1.** grave violazione delle norme relative all'utilizzo del veicolo, di cui il punto 5;
- 6.2.** sospensione o ritiro del permesso di guida (che devono essere tempestivamente comunicati al Gestore);
- 6.3.** ritardo nel pagamento delle fatture (di cui al punto 14 del presente regolamento);
- 6.4.** reiterato inadempimento degli obblighi contrattuali per i quali è prevista la sola sospensione della Smart Card personale;
- 6.5.** sospensione della Smart Card personale per n. 3 volte nell'arco temporale di un anno;

- 6.6.** il sistematico rilascio definitivo dell'autovettura in anticipo di oltre 60 minuti rispetto alla scadenza della prenotazione;
- 6.7.** mancata immediata comunicazione al Call Center Nazionale Emergenze dello stato di avaria o sinistro del veicolo;
- 6.8.** mancata immediata comunicazione al Call Center Nazionale Emergenze del furto dell'autoveicolo e denuncia presso l'autorità competente nelle successive 24 ore;
- 6.9.** coinvolgimento in due sinistri nell'arco temporale di 6 mesi, salvo essi non siano imputabili all'abbonato;
- 6.10.** grave violazione del Regolamento emanato dal Gestore.

7. SOSPENSIONE DELLA CARTA PERSONALE

Il Gestore può provvedere alla sospensione dell'abbonato ogniqualvolta egli contravvenga ad un qualche obbligo contrattuale per il quale non sia prevista l'immediata risoluzione del Contratto.

Comportano l'immediata sospensione della Smart Card personale per una durata rimessa alla discrezione del Gestore in relazione alla gravità dell'episodio n. 3 (tre) contestazioni dei comportamenti più oltre specificati nel corso dell'anno solare:

- a) mancato rispetto del divieto di fumare in auto;
- b) mancato rispetto del divieto di trasporto animali;
- c) restituzione del veicolo particolarmente sporco;
- d) rilascio definitivo dell'autovettura fuori dallo stallo Car Sharing senza comunicazione al Call Center Nazionale Emergenze e al personale addetto alla custodia nei parcheggi presidiati (il rilascio definitivo delle auto al di fuori dello stallo appositamente predisposti per le autovetture adibite al servizio di Car Sharing deve essere sempre tempestivamente comunicato al Call Center Nazionale Emergenze);
- e) incuria nell'utilizzo del mezzo (rilascio con fari e luci di cortesia accese, parcheggio che intralci il transito od impedisca manovre ad opera di altri mezzi, posizionamento dei sedili scorretto, ecc.).

8. COSTI SERVIZI AGGIUNTIVI

Si riporta l'elenco delle situazioni per le quali il Cliente è responsabile in caso di incuria nell'utilizzo del mezzo e per le quali è prevista una indennità amministrativa a titolo di rimborso spese e/o penalità - salvo maggior danno, ed il cui valore è riportato nella tabella sottostante "Costi servizi aggiuntivi" (allegato 2).

9. RECUPERO SPESE SOSTENUTE DAL GESTORE PER CAUSE IMPUTABILI AL CLIENTE

In caso di collisione con altri autoveicoli è sempre OBBLIGATORIO presentare il relativo modello CID compilato in ogni sua parte. Per gli atti vandalici (danni causati intenzionalmente da terzi) è obbligatoria, da parte dell'utilizzatore, la denuncia dei danni all'Autorità Giudiziaria.

In caso di collisione con torto o concorso di colpa (CID passivo), verrà applicata una penale a titolo di risarcimento dei danni non previsti nella copertura assicurativa e/o del danno per il fermo ovvero la inutilizzabilità del veicolo. L'importo della penale verrà calcolato in base al livello di entità dei danni riportati dal veicolo.

Al secondo sinistro, a prescindere dall'entità danni sino ad allora provocata, il Gestore si riserva la facoltà di rescindere il contratto di abbonamento.

10. RIEMMISSIONE SMART CARD PERSONALE

L'eventuale sostituzione della carta smarrita, rubata o danneggiata è subordinata al pagamento di un'ulteriore costo così come da tabella prezzi (allegato 2).

11. SMARRIMENTO O FURTO DELLA CHIAVE

Ci si rimette alle regole di ordinaria diligenza circa le modalità di utilizzo e conservazione della chiave per la durata della prenotazione.

Alla consegna dell'autovettura, la chiave deve essere riposta nel vano porta oggetti, all'interno del veicolo.

La perdita della chiave o il suo danneggiamento comporteranno l'addebito di una indennità pari a € 25,00 oltre al

costo del rifacimento della chiave ed all'eventuale maggior danno.

Il trattenimento della chiave di avviamento dopo il rilascio dell'auto comporta il pagamento di un'indennità amministrativa di € 25,00 più i costi rifacimento chiave qualora necessari.

12. ASSICURAZIONE E COPERTURE RISCHI

Il conducente autorizzato ed i passeggeri sono coperti da una polizza assicurativa per morte, disabilità e spese mediche per una somma massima di € 26.000. Le vetture sono coperte per i rischi da furto e incendio. In caso di CID Passivo (colpa o concorso di colpa o di danno di responsabilità del Cliente), il Gestore applica delle franchigie minime, fino ad un massimo di € 1.500, in base al preventivo di spesa dell'officina autorizzata.

13. FURTO/INCENDIO DELL'AUTOVEICOLO

È fatto obbligo di comunicare immediatamente al Call Center Nazionale Emergenze l'eventuale furto del veicolo o di sue parti (restituendo le chiavi dell'auto al Gestore) e di denunciare il fatto all'autorità di polizia entro 24 ore dalla scoperta.

La polizza incendio/furto – qualora non venga accertata alcuna imperizia da parte del Cliente – non prevede alcuno scoperto ed alcuna franchigia.

Nel caso di furto o incendio dell'autovettura con responsabilità del Cliente, questi è tenuto a corrispondere al Gestore la differenza tra il valore commerciale dell'autovettura e il valore dell'indennizzo dell'assicurazione.

14. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il pagamento della quota di abbonamento e della prima ricarica deve essere regolato al momento dell'iscrizione.

Il pagamento dovrà essere effettuato con la **modalità prepagato**:

- tramite versamento in contanti presso gli uffici siti in Via Salboro 22/b Padova della quota di abbonamento più la ricarica della Smart Card da effettuare;
- tramite bonifico bancario presso il conto corrente intestato al Gestore con IBAN IT 91 B 06225 12107 07400477345T, oppure attraverso la sezione "Abbonati& Ricarica" riservata agli utenti registrati al sito web www.carsharingpadova.it. In tutti i casi la causale del pagamento deve riportare la seguente dicitura: Pagamento quota di (specificare se abbonamento, ricarica), Nome e Cognome Abbonato.

Il cliente è tenuto a verificare periodicamente il proprio credito residuo inviando un'email a info@carsharingpadova.it. Si specifica che, in caso di credito insufficiente, non sarà possibile prenotare le auto né tramite Call Center Nazionale Prenotazioni, né tramite sito web, né tramite APP IOGuido.

La fattura sarà emessa con periodicità mensile, unitamente al dettaglio dei costi delle corse mensili effettuate dal cliente.

La spedizione della fattura in formato cartaceo prevede un costo amministrativo di € 2,00, l'invio telematico è gratuito. Il Cliente è tenuto a specificare all'atto dell'iscrizione, la propria preferenza.

15. LIQUIDAZIONE RIMBORSI SPESE ANTICIPATE DAL CLIENTE

I rimborsi delle eventuali spese anticipate dal Cliente verranno accreditati direttamente in fattura (le richieste dovranno essere presentate presso gli uffici di Car Sharing Padova che provvederanno a rilasciare contestualmente idonea ricevuta e copia).

Nel caso la somma da rimborsare dovesse risultare superiore all'importo da fatturare per l'utilizzo del servizio, verrà emessa nota di accredito per un ammontare pari alla differenza tra i due importi.

Non verranno rimborsate le spese per il rifornimento di carburante anticipate dal Cliente qualora la richiesta non sia corredata della seguente documentazione:

- ricevuta di pagamento;
- scheda carburante opportunamente compilata e timbrata dal Gestore dell'impianto presso il quale è stato effettuato il rifornimento.

(Nel caso il rifornimento di carburante venga eseguito eccezionalmente in modalità self-service presso un distributore non presidiato dal Gestore sarà ovviamente sufficiente produrre la sola ricevuta del pagamento; in assenza della ricevuta non verrà effettuato alcun rimborso).

16. VARIAZIONE DATI PERSONALI

Eventuali variazioni dei dati personali del Cliente (quali: indirizzo, recapito telefonico, ecc.) dovranno necessariamente essere comunicate per iscritto, tramite raccomandata A/R Car Sharing Padova c/o APS Holding Via Salboro 22 b, 35124 Padova, o via fax al numero 049 5660143.

ALLEGATI

[allegato 1] TARIFFE CAR SHARING PADOVA

ABBONAMENTI ANNUALI	QUOTA ABBONAMENTO ANNUALE	TARIFFA ORARIA DIURNA (7-22)	TARIFFA ORARIA NOTTURNA (22-7)	TARIFFA KM 0-50 KM	TARIFFA KM > 50 KM
FLEXY	€ 60,00	€ 2,50	€ 1,50	€ 0,50	€ 0,50
EASY	€ 24,00	€ 5,00	€ 5,00	GRATUITA	€ 0,50

PACCHETTO PROMOZIONALE GIORNALIERO

€ 30,00 ogni 24h e € 0,30 ogni chilometro percorso

Il pacchetto promozionale giornaliero viene applicato automaticamente qualora il costo della corsa (con la tariffazione scelta) risulti meno conveniente.

[allegato 2] TABELLA "COSTI SERVIZI AGGIUNTIVI"

Le somme sotto indicate sono iva inclusa.

CATEGORIA	DESCRIZIONE	COSTO
GENERALI	Smarrimento o sostituzione della Smart Card personale per incuria	€ 20
	Smagnetizzazione della Smart Card personale	Gratuito
	Sospensione temporanea della Smart Card (per evitare utilizzo improprio da parte di terzi) su richiesta da parte del Cliente	Gratuito
	Gestione pratiche oggetti smarriti	Gratuito
	Apertura e chiusura porte da Call Center	€ 2
	Rilancio prenotazione per arrivo oltre le 4 ore di inizio della prenotazione	€ 2 + le ore di prenotazione anche se non usufruite
	Cambio veicolo per motivi personali	€ 3
MODIFICA DELLE PRENOTAZIONI	Annullamento o riduzione fino a 24 ore prima del previsto utilizzo	Gratuito
	Annullamento o riduzione all'interno delle 24 ore prima del previsto utilizzo	25 % della tariffa oraria per le ore cui si rinuncia
	Mancato annullamento o utilizzo della prenotazione	€ 25,00 + costo orario
ESERCIZIO	Mancata procedura rilascio auto	€ 25,00 + costo orario effettivo
	Restituzione veicolo con livello carburante inferiore a "1/4"	€ 25,00
	Errato rifornimento di carburante (es. uso gasolio anziché benzina)	€ 25,00 + eventuali costi ripristino
	Restituzione veicolo sporco (pulizia straordinaria)	€ 25,00 + spese di ripristino
	Luci, vetri e/o porte dimenticate accese / aperte	€ 25,00 + addebito eventuali danni
	Smarrimento o trattenimento delle chiavi di avviamento	€ 25,00 + eventuale rifacimento duplicato
	Mancata segnalazione danni arrecati al veicolo	€ 25,00 + eventuale franchigia
	Fumare all'interno dell'autoveicolo	€ 25,00
	Trasportare animali	€ 25,00
	Piccoli danni alla vettura: (ad es.: forature, danneggiamento tappezzeria, piccoli strisci, ecc.)	sulla base della fattura del fornitore per la riparazione oltre al fermo auto
RICONSEGNA AUTOVEICOLO	In luogo di intralcio con intervento da parte degli addetti Car Sharing	€ 50,00/h
	In luogo di intralcio con conseguente rimozione forzata	€ 50,00 + costo rimozione forzata
	In luogo diverso dal parcheggio di prelievo senza avvisare il Call Center	€ 25,00
	Ritardo di consegna oltre il periodo di prenotazione	€ 25,00 + tariffa oraria di ritardo
GESTIONE SINISTRI E CONTRAVVENZIONI	Violazione norme della circolazione stradale	€ 20,00 per gestione pratica + costo contravvenzione
	Mancato pagamento pedaggio (autostrade e tangenziale)	€ 20,00 per gestione pratica + valore del pedaggio
	Gestione sinistro (CID attivo)	Gratuito
	Gestione sinistro (con responsabilità e/o concorso di responsabilità – CID passivo)	€ 20,00 per gestione pratica + costo fermo auto + penale a titolo di risarcimento dei danni
FERMO AUTO		€ 20,00/giorno in caso di sinistro imputabile al cliente

ISTRUZIONI PER L'USO

Gentile Cliente,

La preghiamo di attenersi alle istruzioni impartite, e ci scusiamo anticipatamente per il disagio che ciò Le potrà provocare, precisando che abbiamo tentato di ridurre al minimo le attenzioni che Le chiediamo di avere. Tali attenzioni sono, tuttavia, in sintonia con lo spirito del Car Sharing, ossia di 'auto condivisa', che richiama ad un atteggiamento di cooperazione nella gestione della vettura e del sistema, tanto con gli altri utilizzatori, quanto con Car Sharing Padova che mette a disposizione il Servizio. Nelle pagine a seguire è reperibile un riepilogo delle principali procedure di prenotazione e prelievo/rilascio dell'auto.

AGEVOLAZIONI

Con l'evidente obiettivo di incentivare ulteriormente l'utilizzo del "car sharing" quale "sistema di integrazione del trasporto pubblico urbano" - l'Amministrazione Comunale di Padova consente alle vetture adibite al servizio di :

- Transitare e sostare nell'ambito delle "Aree a traffico limitato";
- Sostare gratuitamente negli stalli a pagamento (c.d. "strisce blu");
- Circolare liberamente nei giorni a "targhe alterne", di "blocco totale del traffico" e durante le c.d. "giornate ecologiche";
- Utilizzare le corsie preferenziali riservate al trasporto pubblico e ai taxi;

1. MODALITÀ PRENOTAZIONE

Si rinvia integralmente all'art. "MODALITÀ DI PRENOTAZIONE" del regolamento (pag. 4).

2. PRELIEVO ED UTILIZZO DELLA MACCHINA

Prenotata l'auto, una volta giunti nel luogo di prelievo:

- verificare lo stato della carrozzeria (segnalando tramite board computer dell'auto eventuali danni od anomalie);
- verificare che la luce del lettore lampeggi sullo status "prenotata" altrimenti contattare il Call Center Nazionale Emergenze;
- appoggiare la Smart Card personale per qualche secondo sul lettore Smart Card situato sul cristallo anteriore dell'auto fino a che non si percepisce lo sblocco delle portiere.

L'auto si aprirà automaticamente e sarà pronta per l'uso (l'utilizzo – fatta eccezione per la fase di prelievo e di rilascio definitivo – è il medesimo di una qualsiasi autovettura di proprietà). Nel caso in cui non sia possibile prelevare l'auto, contattare il Call Center Nazionale Emergenze al n. 800 00 22 88.

Se durante il tragitto ci si rende conto di un possibile ritardo nella restituzione, si deve avvertire tempestivamente il Call Center Nazionale Emergenze (vedasi regolamento).

In caso di rilascio anticipato della vettura non sarà necessario avvisare il Call Center Nazionale Emergenze e si avrà comunque diritto ad uno sconto del 75% della tariffa oraria applicata sul tempo che intercorre dal momento del rilascio fino al termine della prenotazione.

3. FERMATE INTERMEDIE

In caso di sosta, l'auto viene utilizzata come una normale vettura privata e chiusa con la chiave.

4. RICONSEGNA DELLA VETTURA

Arrivati a destinazione, dopo aver parcheggiato l'auto con cura negli appositi stalli, è sufficiente selezionare il tasto "rilascio" sul display dell'apparecchiatura e confermare l'operazione con il tasto "SI". Una voce guida automatica, ricorderà di:

- riporre la chiave nel vano portaoggetti all'interno dell'auto;
- raccogliere gli oggetti personali;
- spegnere le luci di cortesia ed i fari esterni;
- chiudere accuratamente le portiere ed il portellone del bagagliaio;
- posizionare la smart card sul parabrezza, all'altezza del lettore, e assicurarsi che la procedura di rilascio sia stata eseguita correttamente;

Nell'eventualità gli stalli autorizzati per il prelievo/rilascio dei mezzi adibiti al servizio di car sharing risultassero

occupati, occorre obbligatoriamente contattare il Call Center Nazionale Emergenze per indicare il luogo di rilascio alternativo già individuato. Il rispetto di tale norma permetterà sempre all'utilizzatore successivo di trovare rapidamente la vettura. Ricorda che anche tu potresti essere l'utilizzatore successivo.

5. IN CASO DI NECESSITÀ

Per tutte le chiamate di emergenza al Call Center Nazionale Emergenze (assistenza, recupero auto, polizia, ambulanza) - nell'ipotesi il Cliente sia ancora a bordo del veicolo funzionante - è sufficiente digitare sul display del computer di bordo il tasto "chiama call center". Il Call Center Nazionale Emergenze è attivo H24 tutti i giorni dell'anno.

6. SITUAZIONI DI NECESSITÀ

6.1. Apertura e chiusura porte

Per aprire e chiudere le porte della vettura senza aver effettuato una prenotazione è necessario seguire la seguente procedura:

- Chiamare il Call Center Nazionale Emergenze comunicando che necessita di un'apertura porte (per dimenticanza oggetti da prenotazione precedente);
- L'operatore del Call Center invierà il comando di apertura delle porte dell'auto;
- Le sicure si alzeranno entro pochi secondi;
- Rimanere in linea con il Call Center nazionale in attesa dell'apertura delle porte;
- Prelevare l'oggetto e richiudere le porte;
- L'operatore del Call Center invierà un segnale di chiusura delle porte, che si chiuderanno entro 5 minuti, L'operazione comporta un costo indicato nella tabella "Costi Servizi Aggiuntivi" (allegato 2) nella Categoria "Generali".

6.2. Danneggiamento Smart Card personale o difficoltà nelle procedure di prelievo/rilascio

In caso di danneggiamento della Smart Card personale, il Cliente segue la seguente procedura:

- Chiamare il Call Center Nazionale Emergenze comunicando che la Smart Card personale non apre/chiude l'auto;
- L'operatore del Call Center verifica se il Cliente sta utilizzando correttamente la Smart Card personale per l'apertura/chiusura di una corsa.

In caso di apertura corsa

- Il Call Center verifica se il lettore segnala anomalia (luce rossa lampeggiante);
- Se segnala anomalia, il Call Center verifica la coerenza tra prenotazione effettuata e Smart Card personale utilizzata.

In caso di chiusura corsa

- Il Call Center verifica l'esatto luogo in cui si trova l'auto (deve essere nel parcheggio di appartenenza)
- In caso di chiusura della corsa deve verificare se l'abbonato ha eseguito correttamente la procedura di rilascio;
- Il Call Center chiede all'utente di lasciare l'auto, le portiere si chiuderanno automaticamente;
- Comunica al Cliente di passare in sede per la sostituzione della Smart Card personale, se danneggiata;
- Cancella le prenotazioni effettuate dal Cliente senza addebito di penali. In caso di corse in interoperabilità, il Call Center avviserà tramite e-mail il Gestore.

Se queste operazioni sono state fatte eseguire correttamente

- Il Call Center Nazionale Emergenze chiede all'utente di appoggiare la Smart Card personale al lettore per almeno 30 secondi;
- Chiede poi all'utente di togliere e riappoggiare la Smart Card personale per almeno due volte;
- Se è presente un'altra auto nello stesso parcheggio rilancia la prenotazione su altra auto e ritenta la procedura. Comunica al cliente che in alternativa può utilizzare un taxi per raggiungere la sua destinazione o un altro stallo, con una spesa massima riconosciuta dal Gestore di € 25,00 e obbligo di consegna della ricevuta al Gestore per il rimborso della corsa.

6.3. Smarrimento - furto Smart Card personale

In caso di smarrimento/furto della Smart Card personale il Cliente, al **momento del ritiro del veicolo**, comunica al Call Center Nazionale Emergenze di non avere la sua carta:

- L'operatore del Call Center comunicherà al Cliente che non potrà utilizzare il veicolo e che eventuali prenotazioni

non sono fruibili fino all'emissione da parte del Gestore di una nuova Smart Card personale (rilancio delle prenotazioni con nuova Smart Card personale a cura del Cliente);

- Blocco della Smart Card personale rubata/persa.

Comunicazione della mancanza della carta al Call Center Nazionale Emergenze al momento del **rilascio** del veicolo:

- Le porte dell'auto si chiuderanno automaticamente entro 5 minuti;

- Comunica al Cliente che le eventuali prenotazioni successive non sono fruibili.

Per il rifacimento della Smart Card personale, il Gestore richiede al Cliente solo una dichiarazione scritta senza denuncia alle autorità competenti.

L'operazione comporta un costo indicato nella Tabella "Costi Servizi Aggiuntivi" (allegato 2) nella Categoria "Generali".

6.4. Malfunzionamento lettore Smart Card

Chiamare il Call Center Nazionale Emergenze comunicando la non riuscita della funzione apertura/chiusura dell'auto.

L'operatore del Call Center fa verificare al Cliente:

- Se l'auto è prenotata e lampeggia la spia arancione;
- Se l'auto non dà segnali di anomalia (spia rossa lampeggiante);

Successivamente l'operatore verifica la coerenza tra prenotazione e nominativo Cliente (vedere Smart Card personale non funzionante)

Se l'auto non è prenotata (spia verde lampeggiante) l'operatore invia nuovamente la prenotazione

Se l'auto si prenota: fine dell'intervento

Se l'auto non si prenota:

1) L'operatore verifica se nel parcheggio c'è un veicolo disponibile, lo prenota e cancella prenotazione precedente senza quota;

2) Se non c'è la possibilità comunica al Cliente che può prenotargli un'auto disponibile in un altro parcheggio, che può raggiungere lo stesso utilizzando un taxi, oppure utilizzare il taxi per raggiungere direttamente la destinazione. Il rimborso massimo conosciuto dal Gestore è di € 25,00 in entrambi i casi. Il Call Center deve comunicare al Gestore che ha autorizzato il Cliente a utilizzare il taxi.

7. Smarrimento chiavi del veicolo

Il Cliente chiama il Call Center Nazionale Emergenze e comunica di aver smarrito le chiavi del veicolo. Il Call Center avvisa il Gestore per i provvedimenti del caso. L'operazione comporta un costo indicato nella Tabella "Costi Servizi Aggiuntivi" (allegato 2) nella Categoria "Esercizio".

8. Trattenimento chiavi del veicolo

Il Cliente chiama il Call Center Nazionale Emergenze e comunica di aver consegnato l'auto trattenendosi le chiavi del veicolo.

L'operatore del Call Center:

- Fa aprire il veicolo al Cliente con la chiave e riporre la stessa nel cassetto portaoggetti;
- Invia la chiusura porte.

L'operazione comporta un costo indicato nella Tabella "Costi Servizi Aggiuntivi" (allegato 2) nella Categoria "Esercizio".

9. RIFORNIMENTO CARBURANTE

Il Cliente, al termine dell'utilizzo, è tenuto a rilasciare il veicolo con almeno $\frac{1}{4}$ del serbatoio di carburante.

È pertanto obbligato ad effettuare rifornimento qualora il serbatoio del veicolo raggiunga tale soglia.

La consegna del veicolo con un livello di carburante inferiore ad $\frac{1}{4}$ di serbatoio comporta l'addebito di un costo di €25.

Modalità rifornimento carburante

Il costo del carburante è già incluso all'interno della quota chilometrica. Il gestore ha quindi predisposto all'interno di ciascun veicolo una MultiCard, che permette il pagamento del rifornimento presso le stazioni del circuito ENI abilitate con un massimale di spesa giornaliero consentito di € 50,00.

All'interno del vano porta oggetti di ciascun mezzo è presente una busta con la Card e il relativo PIN. Una volta raggiunta la stazione ENI più vicina è possibile effettuare il rifornimento al veicolo sia in modalità self-service che pagando direttamente al gestore.

SELF-SERVICE: giunti al distributore inserire la Multicard e digitare, quando richiesto, il PIN e i chilometri complessivi del mezzo (qualora richiesti "codice conducente" e "altri dati" procedere premendo OK).

Una volta abilitati al rifornimento, selezionare il distributore e procedere all'erogazione. Al termine della procedura ritirare lo scontrino e inserire lo stesso e la Multicard all'interno della busta che va riposta nel vano porta oggetti.

GESTORE PRESENTE: effettuare l'erogazione presso il distributore e recarsi dall'operatore con la Multicard; consegnata la Card vi verrà chiesto il chilometraggio complessivo del mezzo e la digitazione del PIN. terminate le operazioni scontrino e Card vanno riposte nella busta e la stessa riposizionata nel vano porta oggetti.

In mancanza di distributori ENI abilitati procedere comunque al rifornimento facendosi rilasciare ricevuta e inoltrandola ai nostri uffici: l'importo anticipato verrà rimborsato tramite bonifico sull'IBAN che ci verrà indicato.

In entrambe le modalità, prima di ripartire, registrare i dati richiesti sul computer di bordo, alla sezione "Rifornimento".

Per quanto riguarda i veicoli BiFuel il rifornimento è obbligatorio per la benzina.

L'utente può comunque rifornire di metano, ma senza vincolo rispetto al livello di serbatoio, data la limitata presenza di stazioni di servizio abilitate."

10. RILASCIO FUORI DAL PARCHEGGIO

Il Cliente chiama il Call Center Nazionale Emergenze per avvisare che l'auto viene parcheggiata fuori dallo stallo oltre il raggio di tolleranza consentito dal sistema. Il Call Center provvederà ad effettuare una operazione di "open end" per la chiusura delle portiere.

11. SOSTITUZIONE PNEUMATICO

Il Cliente chiama il Call Center Nazionale Emergenze per comunicare che è necessario un cambio pneumatico.

Il Call Center invia il carro attrezzi e il Cliente può utilizzare un taxi per raggiungere la sua destinazione con una spesa massima riconosciuta dal Gestore di € 25,00, con obbligo di consegna ricevuta al Gestore per il rimborso della corsa.

Il Call Center invia una segnalazione dell'accaduto al Gestore, anche in caso di interoperabilità.

12. INCIDENTI

Il Cliente chiama il Call Center Nazionale Emergenze per comunicare l'accaduto. È previsto un rimborso per raggiungere il primo mezzo pubblico o la destinazione quantificato in max € 25,00, questo importo a prescindere dalla località in cui è accaduto l'incidente.

In caso di abbandono dell'auto (senza attendere il carro attrezzi) viene applicata una penale di € 100,00, salvo autorizzazione del Gestore in merito alle azioni da compiere.

13. FURTO PARZIALE ELEMENTI AUTOVEICOLO

Nel caso in cui il Cliente rileva il furto di qualche parte del veicolo (es. specchietti, copri cerchi, ...) deve esporre denuncia e consegnarla presso la sede del Gestore entro 24 ore dall'accaduto.

14. FURTO TOTALE VEICOLO

Il Cliente deve esporre denuncia e consegnarla presso la sede del Gestore. Il Cliente ha 24 ore di tempo per consegnare la denuncia e le chiavi dell'auto.

15. RIMOZIONE FORZATA

Il Cliente ha il dovere di comunicare tempestivamente al Call Center Nazionale Emergenze che il mezzo Car Sharing è stato rimosso conseguentemente a sosta in zona vietata.

In questo caso verranno applicate le penali indicate nella Tabella "Costi Servizi Aggiuntivi" (allegato 2) nella Categoria "Riconsegna autoveicolo"

16. PANNE

Procedura uguale a quella relativa all'incidente.

17. SEGNALAZIONI DANNI

Il Cliente segnala eventuali danni presenti sulla carrozzeria del veicolo o riportare segnalazioni circa lo stato interno del veicolo utilizzando la funzione "Danni o Segnalazioni" presente all'interno del computer di bordo.

I danni provocati avranno un costo indicato nella Tabella "Costi Servizi Aggiuntivi" (allegato 2) nella Categoria "Esercizio".

18. AUTO NON UTILIZZABILE PER SPORCIZIA O ODORE DI FUMO

Il Cliente chiama il Call Center Nazionale Emergenze segnalando che l'auto è sporca/ presenta odore di fumo e risulta pertanto inutilizzabile.

Il Call Center propone, se possibile, di spostare la prenotazione su auto vicina o presso lo stallo più vicino al Cliente, stornando senza costi aggiuntivi la prenotazione precedente.

Si procederà ad addebitare una penale, così come previsto nella Tabella "Costi Servizi Aggiuntivi" (allegato 2) nella Categoria "Esercizio", al Cliente precedente che ha sporcato l'auto o fumato all'interno del veicolo.

19. STALLO OCCUPATO

Se la piazzola di sosta riservata Car Sharing è occupata il Cliente cerca nelle immediate vicinanze una piazzola libera dove parcheggiare il mezzo, in un raggio di distanza consentito dal sistema. Nel caso in cui non trovasse una piazzola di sosta che consente il rilascio automatico, è tenuto a chiamare il Call Center Nazionale Emergenze per ultimare il rilascio dell'auto.

20. MANCANZA DEL VEICOLO NEL PARCHEGGIO

Il Cliente chiama il Call Center Nazionale Emergenze che:

- 1.** verifica la disponibilità di un veicolo in vicinanza, lo prenota in sostituzione al precedente e storna senza quota la prenotazione precedente;
- 2.** Se non c'è disponibilità di un veicolo comunica al Cliente che può prenotargli un'auto disponibile in un altro parcheggio, raggiungendola eventualmente con un taxi, oppure utilizzare il taxi per raggiungere direttamente la sua destinazione. Il rimborso massimo riconosciuto dal Gestore è di € 25,00 in tutti i casi.

21. RITIRO DEL VEICOLO IN RITARDO

Se l'auto non è stata prelevata dopo 4 ore dall'inizio della prenotazione: la prenotazione decade.

22. MODIFICA DELLE PRENOTAZIONI

Prima del prelievo dell'auto il Cliente può modificare la prenotazione tramite l'APP IOGuido o il sito web, oppure chiamando il Call Center Nazionale Prenotazioni 89.34.99.34 (a pagamento).

La modifica dopo il prelievo dell'auto, quindi in corsa attiva, può essere effettuata esclusivamente telefonando al Call Center Nazionale Emergenze 800.00.22.88.