

# REGOLAMENTO CAR SHARING ELEC3City

VOLVO CAR ITALIA S.p.A. con sede legale in Bologna, Via Enrico Mattei 66, iscritta presso la cancelleria del Tribunale di Bologna con il n 121921/BO, e con sede amministrativa in Bologna, nel prosieguo denominata “VOLVO” o “Gestore” avvia

## 1. Introduzione al servizio

Il Car Sharing *ELEC3City*, chiamato anche “ELEC3City” è un servizio (il Servizio) offerto da VOLVO 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 la App ELEC3City per smartphone utilizzabile sia con dispositivi con sistema operativo iOS che Android.

Il servizio viene disposto tramite apposite funzionalità dell’App per l’avvio, la gestione ed il termine del Noleggio (“Dispositivo”). L’utilizzo dell’App per le già menzionate funzionalità sarà opportunamente comunicato dal Gestore al Cliente.

Il presente Regolamento definisce le modalità d'uso del Servizio di Car Sharing ELEC3City VOLVO ed i servizi offerti. Il cliente sottoscrive con App e ha a disposizione all'interno dell'App i contratti/privacy sottoscritti (con data e ora di firma) ivi incluso lo storico dei precedenti contratti firmati se modificati successivamente. 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:
  - a) il potenziale cliente ha compilato tutti i campi obbligatori;
  - b) I dati relativi alla Patente Italiana sono stati verificati e validati, anche mediante la Motorizzazione Civile;
  - c) solo per il potenziale cliente con Patente Estera, i dati relativi ai documenti di identità richiesti dal Gestore, alla Patente Estera e, ove necessari, al permesso internazionale di guida o alla

traduzione giurata della patente sono stati verificati e validati dal Gestore o da altro soggetto appositamente incaricato;

- d) il potenziale cliente ha correttamente inserito i dati di un proprio documento di riconoscimento valido e non scaduto oltre la Patente; i dati relativi alla carta di credito forniti dal potenziale cliente per il pagamento del Servizio, sono stati verificati e approvati dalla piattaforma di pagamento;
- e) il potenziale cliente ha utilizzato in fase di iscrizione al Servizio e utilizzerà per tutta la durata dello stesso un numero di cellulare per servizi di comunicazione mobile e personale che sia valido e ad egli stesso riconducibile;
- f) il potenziale cliente ha ben letto e accettato il presente Regolamento e ha ben letto e accettato le Condizioni Generali di Contratto;
- g) il potenziale cliente ha dato autorizzazione all'utilizzo dei propri dati da parte del Gestore ai fini del Servizio;
- h) 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;
- i) il potenziale cliente seleziona dalla App del Gestore l'apposito comando "Iscriviti" o "Registrati" o "Abbonati".

L'utilizzo del Servizio è consentito esclusivamente ai Clienti.

- **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 condivide 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) nazione di rilascio della Patente;
- b) dati per l'accesso ad area riservata del sito internet e all'App: e-mail e login e password generati dal sistema o numero di telefono mobile
- c) dati anagrafici;
- d) dati di recapito ivi incluso, un numero di cellulare per servizi di comunicazione mobile e personale che sia valido e riconducibile al potenziale cliente;
- e) accettazioni di Regolamento, Condizioni Generali di Contratto ed Informativa Privacy;
- f) per i potenziali clienti con Patente Italiana: dati della Patente;

- g) per i potenziali clienti con Patente Estera: dati e copia dei documenti di identità e del permesso di guida ove siano presenti accordi di reciprocità tra ciascun Paese di emissione del permesso di guida, e lo stato italiano;
- h) dati di un documento di riconoscimento valido e non scaduto;
- 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 e alla geo-localizzazione del proprio smartphone nei casi d'uso necessari all'espletamento del servizio o informativo per il Cliente, 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 e-mail 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 **ELEC3City**. 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, Può chiedere un nuovo PIN attraverso le consuete procedure per ricevere le nuove credenziali. 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.

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

- Localizzazione veicoli

Tutti i veicoli sono geo-localizzati tramite segnale GPS e possono essere tracciati dal Gestore in qualsiasi momento, anche quando in uso al Cliente.

I veicoli disponibili si trovano in parcheggi riservati al servizio in ciascuna città in cui è attivo il Servizio. I parcheggi sono chiaramente identificati sulla mappa e dalla lista stazioni accessibile tramite App ("Parcheggio Round Trip") e devono essere lasciati al termine del noleggio nello stesso parcheggio di presa.

In alcuni casi di fruizione del servizio il gestore potrà utilizzare, solo durante la fruizione stessa, le coordinate di geolocalizzazione dello smartphone, per migliorare l'esperienza del servizio (es. comunicazione dell'indicazione del punto di rilascio del veicolo in caso di parcheggio riservato indisponibile) o informativo per il Cliente.

- Prenotazione e accesso al veicolo

Una volta identificato il veicolo disponibile desiderato, il Cliente ha la possibilità di utilizzarlo. L'utilizzo deve essere effettuato tramite la App ELEC3City. Il veicolo deve essere prenotato prima dell'utilizzo via App o per telefono (la prenotazione telefonica è soggetta a costi aggiuntivi). Una volta che il Cliente ha finalizzato la prenotazione e premendo sul bottone "Conferma", il Gestore invia al Cliente una comunicazione con i dettagli del veicolo in uso. Dopo avere raggiunto il veicolo in uso, il Cliente deve utilizzare l'App (o l'eventuale smartcard) per sbloccare le portiere ed avviare il Noleggio. Il veicolo può essere utilizzato solo per il periodo di tempo prenotato. La durata minima di prenotazione è 1 ora. La durata massima è di 30 giorni consecutivi con acconti fino a saldo totale.

Il noleggio minimo nello stesso viaggio è un'ora, dopodiché si prenota su frazioni da 30 (trenta) minuti: si può prenotare cioè un veicolo per 1 ora, 1 ora e 30 minuti, 2 ore, 2 ore e 30 minuti fino ad arrivare ad un massimo di 30 giorni consecutivi nello stesso viaggio. Superate le 3 ore e 20 minuti la tariffa automaticamente si trasforma in giornaliera.

La disponibilità dei veicoli è verificabile sulla App ELEC3City VOLVO. Le prenotazioni possono avvenire in blocchi minimi di 30 minuti dopo la prima ora. La prenotazione deve includere informazioni di identità (nome e numero del contraente) di durata (giorno, ora e durata del noleggio) e del luogo (localizzazione di presa e restituzione del veicolo). Ogni prenotazione avrà un numero specifico. Il Gestore si riserva il diritto di verificare l'identità del contraente e negare la prenotazione in caso di dubbi circa la sua identità.

Il Gestore informerà il contraente della prenotazione avvenuta attraverso l'invio di una e-mail. Una prenotazione non confermata non è valida. Il contraente ha diritto a utilizzare il veicolo prenotato per tutta la durata della prenotazione. Il dettaglio delle spese di prenotazione, modifica o cancellazione, quando questo si verifichi, saranno descritti al punto 6 – Tariffe, pagamento e fatturazione, del presente regolamento.

- Modificare una prenotazione

I contraenti possono modificare o cancellare una prenotazione 24 ore al giorno attraverso uno smartphone o dalle 8.30 - 13.00 e 15.30 - 19.00 per telefono. È possibile prolungare una prenotazione in corso se il veicolo scelto non è già stato prenotato da un altro contraente.

- Utilizzo immediato del veicolo

Il Cliente può anche utilizzare immediatamente un veicolo identificato direttamente sul parcheggio riservato Round Trip se questo risulta libero da prenotazioni per il tempo desiderato; in alcune versioni dell'hardware le spie sul parabrezza anteriore del veicolo indicano al Cliente lo stato di utilizzo. Solo per i veicoli disponibili il Cliente ha la possibilità di avviare immediatamente una prenotazione del veicolo tramite utilizzo App e accedervi tramite App o con la smartcard.

- Inizio del noleggio

Per aprire le portiere, una volta che ha raggiunto il veicolo, l'utente dovrà inserire sull'applicazione il PIN identificativo e personale ricevuto via e-mail al termine della fase di registrazione. Il PIN serve a confermare l'identità dell'utente e non è cedibile a terzi. L'utente potrà effettuare la suddetta operazione anche attraverso la smartcard dell'utente che non è cedibile a terzi.

#### **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.).

Prima di poter mettere in moto il veicolo, il Cliente **deve compilare** sulla App ELEC3City le problematiche riscontrate nella sezione stato del veicolo 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 ELEC3City.

In generale il Cliente, in caso di necessità, ha sempre la possibilità di contattare direttamente il Servizio Clienti dalla App ELEC3City.

#### **5. Utilizzo**

- 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) Il Cliente è soggetto a tutte le eventuali conseguenze di tipo civile, penale ed amministrativo derivanti da un uso non corretto della vettura e dei sistemi informatici su di essa installati. A tal proposito il Cliente si dichiara edotto che sulla vettura è installata una SIM dati per la fruizione dei servizi internet ed accetta di essere considerato quale custode, ad ogni effetto di legge, di tale SIM per tutto il periodo ricompreso tra la prenotazione e conseguente uso della vettura e la sua riconsegna al Gestore, assumendosi ogni responsabilità al riguardo sia per l'utilizzo dei servizi di telecomunicazione associati a tale SIM che dei servizi internet integrati riferiti di seguito.
- c) Il Cliente prende atto che l'autovettura è dotata del nuovo sistema di infotainment con servizi Google integrati, che permette anche la connettività ai servizi Google (Google Maps, Google Assistance, Google Play Store). Al fine di garantire la riservatezza dei propri dati, si raccomanda al Cliente, al termine del periodo di utilizzo, di resettare il proprio eventuale account nonché tutti i dati relativi e/o connessi. Il Gestore non potrà, in nessun caso, essere ritenuto responsabile di dimenticanze e/o della mancata cancellazione di tali eventuali dati.
- d) I veicoli devono essere utilizzati nei modi e nei limiti stabiliti dal Regolamento, dalle Condizioni Generali di Contratto, da ogni norma sul tema applicabile e da eventuali disposizioni ricevute dal Gestore al momento della prenotazione e/o durante un utilizzo.
- e) 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.
- f) Eventuali variazioni circa lo stato della patente quali ritiro, sospensione, esaurimento punti o scadenza, smarrimento, devono essere comunicate immediatamente al Gestore.
- g) 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 terzo è un altro Cliente. In caso di infrazione potrà essere addebitata al Cliente una Penale.
- h) 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.
- i) 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 possano limitare anche potenzialmente le capacità di guida del Cliente.
- j) In generale i veicoli non hanno accesso alle zone in cui il traffico è interdetto agli automezzi (es. aree pedonali urbane).
- k) 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.
- l) 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.
- m) 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.

n) I veicoli, al termine della prenotazione, non possono essere parcheggiati in aree diverse da quelle espressamente riservate al parcheggio dei veicoli del Servizio Car Sharing Round Trip.

o) In ogni caso i veicoli non possono essere parcheggiati in parcheggi interrati, o in zona dove è palese la mancanza di comunicazione telefonica e/o dati e/o GPS senza una prenotazione in corso ivi compreso il momento in cui viene richiesta la modifica o l'estensione della prenotazione o del viaggio in corso.

- **Processo di utilizzo**

Dopo avere compilato lo stato del veicolo sulla App ELEC3City i campi relativi allo stato del veicolo, il Cliente potrà avviare la vettura. La chiave di accensione è posizionata all'interno del vano portaoggetti e il portachiavi va inserito nell'apposito slot.

Una volta parcheggiato il veicolo nel suo parcheggio riservato di presa e spento il motore, la chiave deve essere riposizionata nel suo alloggiamento e il Cliente deve chiudere le portiere e terminare la prenotazione dalla App ELEC3City e potrà, a quel punto, abbandonare il veicolo.

- **Ricarica**

Il Cliente ha facoltà di eseguire la ricarica dei veicoli. Per la procedura di ricarica è fatto obbligo il rispetto delle condizioni elencate nelle Condizioni Generali di Contratto e delle indicazioni fornite dall'App ELEC3City durante la procedura di ricarica.

- **Parcheggio**

Le tipologie di parcheggio si distinguono in:

- **Parcheggi del Servizio, che comprendono**

Il parcheggio Round Trip: è il parcheggio riservato al servizio ELEC3City, ovvero a uno specifico veicolo assegnato a quel parcheggio, ed è l'unica tipologia di parcheggio in cui è consentito il rilascio del veicolo ovvero dove termina il noleggio.

- **Altri casi:**

Il Cliente: è tenuto a rispettare il Codice della Strada, i regolamenti Regionali e Comunali in merito alla sosta dei veicoli appartenenti alla categoria di quello da Lui noleggiato; dovrà sempre e comunque rispettare tutte le prescrizioni indicate nelle Condizioni Generali di Contratto e in questo Regolamento. È responsabile di qualsiasi violazione da Lui commessa.

Nello specifico per il Parcheggio Round Trip vale quanto segue:

La mappa presente nella App smartphone ELEC3City, indica la localizzazione del parcheggio riservato

allo specifico veicolo operante in modalità ELEC3City Round Trip prenotato dal Cliente, ovvero lo stallo di presa e rilascio del veicolo;

- a) Il Parcheggio Round Trip di presa e rilascio del veicolo deve essere lo stesso: Il Cliente non può terminare la prenotazione fuori dal parcheggio di inizio Noleggio riservato al servizio ELEC3City Round Trip; eventuali parcheggi riservati a veicoli ELEC3City Round Trip saranno sempre e comunque segnalati sull'App ELEC3City, fisicamente indicati dalla segnaletica orizzontale e verticale.
- b) Il Cliente non può terminare la prenotazione nei Parcheggi differenti da quelli riservati su prenotazione andata ritorno Round Trip;
- c) il Cliente non può rilasciare il veicolo al termine del viaggio in parcheggi privati o aziendali. Eventuali parcheggi riservati a veicoli ELEC3City Round Trip, siano essi presenti in spazi pubblici che privati, saranno sempre e comunque segnalati sull'App ELEC3City, sul sito internet e fisicamente indicati dalla segnaletica orizzontale e verticale.
- d) qualora tutti gli stalli riservati ai veicoli del Servizio fossero già occupati a causa di occupazione abusiva, il Cliente, dopo aver accertato l'impossibilità di parcheggiare, dovrà contattare il Gestore per indicargli il parcheggio regolare il più vicino a possibili allo stallo di origine e dovrà segnalare il nuovo parcheggio nell'Applicazione ELEC3City attraverso la funzione "segnalazioni" della prenotazione in corso. In tutti gli altri casi il Cliente non potrà rilasciare il veicolo in stalli diversi da quello di presa al termine del suo viaggio.

Per i parcheggi di sosta (interna alla prenotazione) vale quanto segue:

I parcheggi consentiti per la sosta dipendono dai regolamenti comunali e norma Codice della Strada dei luoghi di transito.

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, parcheggi riservati ai residenti.

All'interno dei Parcheggi il Cliente in nessun caso potrà:

- effettuare lo scarico e il deposito di oggetti di qualsiasi specie con particolare riferimento a oggetti infiammabili;
- effettuare rifornimento di carburante, eseguire riparazioni, cambio olio, ricarica di batterie di servizio, accumulatori ecc. ed in generale effettuare qualsiasi operazione di manutenzione o lavaggio del veicolo;
- parcheggiare veicoli con perdite dai serbatoi o con altri difetti che possano comunque



recare danno all'area ed alla pavimentazione stradale / carreggiata;

- attuare 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.

- **Procedura di Rilascio**

Dopo avere parcheggiato il veicolo nello stesso parcheggio di presa riservato al veicolo, il Cliente ha la possibilità di rilasciare il veicolo selezionando l'opzione "termina prenotazione" sulla App ELEC3City.

Il Cliente non può rilasciare il veicolo fuori dal parcheggio riservato Round Trip del veicolo. 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, 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) tutti le luci del veicolo, quali quelle di posizione, ivi compresi gli indicatori di posizione siano spenti.

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

Premendo il tasto "Termina prenotazione" si conclude il noleggio e si perde la possibilità di effettuare ulteriori operazioni sul veicolo. Si raccomanda di premere il tasto "Termina prenotazione" solo quando il veicolo è stato posteggiato correttamente e sono state terminate tutte le procedure necessarie al rilascio dello stesso.

Prima di allontanarsi dal veicolo, il Cliente deve accertarsi che i finestrini siano chiusi, le portiere siano chiuse, i fari siano spenti, la chiave di accensione (se presente) non sia inserita nel quadro bensì nell'apposito alloggiamento all'interno del portaoggetti passeggero e, in generale, di aver effettuato tutte le operazioni indicate in questo Regolamento e dalla "diligenza del buon padre di famiglia" al fine di effettuare un corretto rilascio del veicolo.

Una volta che si è adempiuto a questi obblighi, è necessario premere sul tasto "Termina prenotazione" al fine di concludere il proprio periodo di noleggio.

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, eventuali voucher utilizzati, importo complessivo addebitato.

In caso di anomalia durante la procedura di Rilascio o di mancata ricezione della comunicazione e-mail suddetta, il Cliente è tenuto a contattare immediatamente il Servizio Clienti ELEC3City e contestualmente, effettuare una segnalazione per mezzo della funzione raggiungibile dalla scheda prenotazione sull'App ELEC3City, non saranno prese in considerazione eventuali richieste successive se non è presente la segnalazione all'orario in cui è stata riscontrata l'anomalia.

- Pulizia veicoli e ritrovamento oggetti

Il Cliente è tenuto a lasciare pulito il veicolo utilizzato ed effettuare una segnalazione ove, a inizio prenotazione, trovasse il veicolo sporco o comunque in condizioni di pulizia non adeguate. Il Gestore si riserva il diritto di addebitare una Penale per interventi di pulizia straordinaria al Cliente che per ultimo ha utilizzato il veicolo, senza segnalare a inizio prenotazione problemi relativi alle condizioni di pulizia dello stesso.

Il ritrovamento di oggetti abbandonati all'interno del veicolo va segnalato al Servizio Clienti ELEC3City che fornirà tutte le indicazioni necessarie per consentire il recupero degli stessi da parte del Gestore.

- Animali domestici

Il Cliente può prenotare veicoli con apposita icona Pets Friendly che saranno allestite con trasportino. Può quindi trasportare animali domestici (es. cani e gatti) solo nei veicoli contrassegnati nell'App per questo utilizzo.

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

- Tariffe

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza delle tariffe regolate dalle Condizioni Generali di Contratto, ovvero le tariffe associate a ogni singolo piano tariffario (acquistabile per mezzo della app smartphone ELEC3City).

Il Gestore si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento le tariffe del suo servizio di Car Sharing. Tali modificazioni non sono applicabili ai servizi in corso al momento della modifica.

La tariffazione è calcolata per blocchi di 30 minuti dopo la prima ora. La tariffa è sempre visibile nella sezione tariffe sulla APP del Gestore.

Il servizio si fattura in blocchi da 30 minuti considerando sempre il blocco da 30 minuti in cui si trovi l'ora di fine prenotazione (per esempio: se l'ora di fine è le 15.35 si fatturerà sino alle 16.00).

- Quota di sottoscrizione annuale o mensile

Il contraente è tenuto al pagamento della quota annuale o mensile (se esistente) stabilita ed espressa nella App ELEC3City e nel tariffario lì presente, per accedere al servizio di Car Sharing Round Trip.

- **Riduzione in caso di restituzione anticipata e sanzioni in caso di ritardo**

Il tempo che intercorre tra la reale restituzione del veicolo e la scadenza della prenotazione è calcolato esattamente al reale utilizzo, il sistema quindi ricalcolerà l'ammontare della spesa, se dovesse avvenire una restituzione anticipata, in base al tempo esatto utilizzato.

Se il contraente restituisce il veicolo dopo l'ora di scadenza della prenotazione senza avere notificato al Gestore l'estensione della stessa almeno 30 minuti prima della scadenza è tenuto a pagare la tariffa oraria in blocchi anticipati di 30 minuti secondo quanto previsto nel suo piano tariffario più un ricarico di € 1,00 al minuto sino a 250 minuti (max € 250). Ove il Gestore dovesse sostenere delle spese (sino a €99) al fine di salvaguardare un altro utente che fosse danneggiato dal ritardo del Cliente, queste spese saranno addebitate al Cliente in ritardo.

- **Tariffe chilometriche**

A seconda del piano tariffario selezionato ogni prenotazione può includere una predeterminata quantità di chilometri. Oltre al chilometraggio incluso in ogni prenotazione e alla tariffa per ore e minuti, si fatturerà anche ogni chilometro eccedente secondo le tariffe indicate nella App ELEC3City e nel tariffario allegato:

Si tiene conto del chilometraggio che risulta dal calcolo effettuato dalla lettura dell'odometro dell'apparato di bordo (hardware) installato sul veicolo. Questo chilometraggio può anche essere determinato dal contachilometri.

- **Tariffa di cancellazione di una prenotazione**

Una prenotazione cancellata con almeno quattro ore di anticipo rispetto all'inizio previsto implica il pagamento del 30% del prezzo totale delle ore prenotate;

Una prenotazione cancellata con meno di quattro ore di anticipo rispetto all'inizio della stessa implica il pagamento del 75% del prezzo totale delle ore prenotate.

- **Tariffa di prenotazione, modifica o estensione**

- I costi per l'effettuazione di una prenotazione sono i seguenti:
- Attraverso internet: gratuita
- Per telefono: €1,50 iva inclusa negli orari di ufficio
- Per telefono: €7,00 iva inclusa fuori orari di ufficio 13.00 - 15.30 e nell'orario notturno dalle

- 19.00 alle 8.30 del mattino.

- **Pagamento**

La carta di credito 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 territorio comunale di presa e rilascio, 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 Parcheggio riservato Round Trip del veicolo nella 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. In caso di esito negativo dell'addebito anticipato, la prenotazione sarà automaticamente annullata.

- **Fatturazione**

La fattura riporterà in dettaglio gli addebiti e / o accrediti effettuati, 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**

- Malfunzionamento o Blocco veicolo, con veicolo parcheggiato in uno spazio dove il rilascio è consentito ai sensi del paragrafo 5:
- Il Cliente è tenuto a chiamare il Servizio Clienti 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.
- Malfunzionamento o Blocco veicolo, in caso di utilizzo all'esterno con veicolo parcheggiato in aree diverse dagli spazi dove il rilascio è consentito ai sensi del paragrafo 5:
  - o Il Cliente è tenuto a chiamare il Servizio Clienti 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.

- Nel caso in cui il blocco del veicolo sia avvenuto oltre 50 km dal parcheggio autorizzato al rilascio e non sia da imputare a problemi / incidenti causati dal Cliente, sarà possibile, previa segnalazione al Servizio Clienti, ottenere un rimborso per le spese di rientro in città fino alla concorrenza massima di €30,00.

## **8. Sinistri**

Se si verifica un sinistro, la prima cosa che il cliente deve fare è allertare il servizio VolvoOnCall o Servizi di Emergenza. Ove si verifichi un sinistro nel quale non sono coinvolte altre persone, ma sono coinvolte e/o danneggiate proprietà di terzi (auto, ciclomotori e motocicli in sosta, muri, cancelli, eccetera) è fatto obbligo l'intervento di uno dei seguenti corpi: Polizia Municipale o Polizia Locale o Polizia Stradale o Carabinieri. L'obbligo permane anche nel caso in cui non ci siano feriti/vittime.

Dopo aver allertato i servizi di emergenza, il Cliente è tenuto a contattare telefonicamente e immediatamente il Servizio Tele Sos descrivendo il tipo di incidente, danno al veicolo e fornendo l'indirizzo esatto in cui si trova.

Il Servizio Tele Sos 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 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 lasciare i moduli CID ed eventuali verbali nel cassetto portaoggetti all'interno dell'abitacolo.

Nel caso il veicolo non fosse più utilizzabile e lo stesso si trovasse all'esterno dal parcheggio autorizzato al rilascio della Città, il Cliente potrà avvalersi del servizio descritto al paragrafo 7.

## **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 fornendo il luogo in cui si trova e descrivendo l'accaduto.

Il Servizio Clienti 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 dal parcheggio autorizzato al rilascio, il Cliente potrà avvalersi del servizio descritto al paragrafo 7. 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 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 sei anni, caricabatterie 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 fatto per ELEC3City da Playcar.

Milano / Bologna, li \_\_\_\_\_

Il Cliente \_\_\_\_\_

Volvo Car Italia Spa \_\_\_\_\_

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:

1. Introduzione al servizio
2. Iscrizione
3. Localizzazione e accesso ai veicoli
4. Prelievo
5. Utilizzo
6. Tariffe, pagamento e fatturazione
7. Malfunzionamento veicolo
8. Sinistri
9. Furto, Rapina, Atti Vandalici
10. Accessori messi a disposizione dal Gestore

Milano / Bologna, li \_\_\_\_\_

Il Cliente \_\_\_\_\_

Volvo Car Italia Spa \_\_\_\_\_

## **PAY ATTENTION**

**Si precisa che in caso di contrasto, dubbio o diversa interpretazione, anche di un solo articolo o parte di esso, la versione italiana dovrà intendersi quella prevalente**

It should be noted that in case of contrast, doubt or different interpretation, even of a single article or part of it, the Italian version must be understood as the prevailing one.



# ELEC3City CAR SHARING REGULATIONS

*It should be noted that in case of contrast, doubt or different interpretation, even of a single article or part of it, the Italian version must be understood as the prevailing one.*

VOLVO CAR ITALIA S.p.A. with registered offices in Via Enrico Mattei 66, Bologna, registered with the Bologna Court Registry under no. 121921/BO, and with administrative offices in Bologna (hereinafter also referred to as “VOLVO” or the “Operator”), has launched the following service.

## 1. Introduction to the service

ELEC3City Car Sharing (hereinafter also referred to as “ELEC3City”) is a service (the “Service”) offered by VOLVO that allows registered customers (the “Customers”) to use a vehicle on a pay-as-you-go basis for the duration of each individual Rental.

Customers can search for a vehicle using the ELEC3City App for smartphones, available for both iOS and Android operating systems.

The Service is arranged by means of specific features of the App (the “Device”) to start, manage and terminate the Rental. Use of the App for the aforementioned purposes will be duly communicated by the Operator to the Customer.

These Regulations define the methods of use of VOLVO ELEC3City Car Sharing and the services offered. Through the App, the Customer signs and stores the contracts/privacy agreements entered into (with the date and time of signature), including the history of previous contracts signed if subsequently modified. The Operator reserves the right to amend these Regulations or its annexes at any time and to notify the Customer in accordance with the provisions of the General Contract Conditions.

## 2. Registration

Registration for the Service is granted exclusively to natural persons and can be effected through the App.

- Registration is activated, upon acceptance by the Operator of the potential customer's proposal, after:
  - a) the potential customer has filled in all the required fields;
  - b) the details of the Italian driving licence have been verified and validated, also through the Department of Motor Vehicles;
  - c) only for potential customers with a foreign driving licence, the details of the identification

- documents required by the Operator, of the foreign driving licence and, where necessary, of the international driving permit or the sworn translation of the driving licence have been verified and validated by the Operator or by another specially appointed party;
- d) the potential customer has correctly entered the details of a valid and unexpired identification document, in addition to the driving licence; the credit card details provided by the potential customer to pay for the Service have been verified and approved by the payment platform;
  - e) the potential customer has entered during registration for the Service and will use for the entire duration of same a mobile number that is valid and traceable to him/her for mobile and personal communication services;
  - f) the potential customer has fully read and accepted these Regulations, as well as the General Contract Conditions;
  - g) the potential customer has authorised the Operator to use his/her data for the purposes of the Service;
  - h) the potential customer undertakes to respect and execute, in good faith and with due diligence, the duties undertaken by registering for the Service, contained in the Regulations and in the General Contract Conditions for each individual Rental, for as long as he/she remains a Customer of the Service;
  - i) the potential customer selects the appropriate “Sign up” or “Register” or “Subscribe” command from the Operator’s App.

Use of the Service is only allowed to Customers.

- **Registration process**

At the time of proposing to subscribe to the Service, the potential customer is informed of the purposes of the Service and of its methods of delivery. If the potential customer agrees with these terms and conditions, he/she enters his/her details and explicitly accepts the terms and conditions proposed. The following is mandatory information for registration purposes:

- a) country of issue of the driving licence;
- b) credentials to access the restricted area of the website and the App: e-mail, username and password generated by the system, or mobile phone number
- c) personal data;
- d) contact details, including a mobile number that is valid and traceable to the potential customer for mobile and personal communication services;
- e) acceptance of the Regulations, General Contract Conditions and Privacy Policy;

- f) for potential customers with an Italian driving licence: details of the driving licence;
- g) for potential customers with a foreign driving licence: details and copy of an identification document and the driving permit, where there is a reciprocity agreement between the country of issue of the driving permit and the Italian state;
- h) details of a valid and unexpired identification document;
- i) payment details.

Where applicable, the Customer may also fill in the optional fields relating to promotions and/or special agreements; in this case, the possibility of using the related benefits will be subject to verification by the Operator of the data entered and of the Customer's actual entitlement to avail of same.

In order to be able to send the Operator the proposal for registration to the Service, the potential customer shall, among other things, expressly consent to the geo-location of the vehicles and the geo-location of his/her smartphone, where use of same is necessary to carry out the Service or to provide information to the Customer; moreover, the potential customer shall expressly consent to the detection of data relating to the circulation of vehicles and to the processing of personal data and, if requested, shall send the Operator an instant photo of his/her face. The data, thus entered, is processed and, if no irregularities are found, the potential customer's proposal for registration to the Service is sent to the Operator.

If the Operator finds no irregularities in the potential customer's proposal for registration to the Service, it shall send the Customer an e-mail notifying acceptance of the proposal, attaching the contractual documentation and providing a **unique, personal PIN number** for use of the vehicles, to be entered in the **ELEC3City App**. This PIN number is strictly personal and must not be transferred to third parties. Failure to comply with the obligation of storing and not transferring the PIN is sanctioned pursuant to the General Contract Conditions. Should a Customer lose his/her PIN or suspect it has been used by others, he/she can request a new PIN through the usual procedures to receive new credentials. The fields filled in by the Customer at the time of registration are stored in the Customer's profile. The credentials created at the time of registration enable the Customer to access and amend his/her profile at any time through the restricted area of the website or through the App. Furthermore, from his/her profile, the Customer may view use-related information, such as the history of services used, bills, etc.

### **3. Locating and accessing vehicles**

- Locating vehicles

All vehicles are geo-localised via GPS signal and can be tracked by the Operator at any time, also when

in use by the Customer.

The available vehicles are located in designated car parks in each city where the Service is active. The car parks are clearly identified on the map and in the stations list accessible via the App (“Round Trip Car Park”). At the end of the Rental, the vehicle shall be left in the same car park where it was collected. In some cases, exclusively during use of the Service, the Operator may use the geolocation coordinates of the Customer’s smartphone, to improve the User’s experience with the Service (e.g. communication of the vehicle return point if the designated car park is unavailable) or to provide information to the Customer.

- **Booking and accessing the vehicle**

Once the desired available vehicle has been identified, the Customer may start making use of it. Use is effected through the ELEC3City App. The vehicle shall be booked via the App or by telephone (telephone booking is subject to additional costs) before being used. Once the Customer has finalised the booking and pressed the “Confirm” button, the Operator sends the Customer a communication with details of the vehicle in use. After reaching the vehicle in use, the Customer shall use the App (or smartcard) to unlock the doors and start the Rental. The vehicle can only be used for the period of time booked. The minimum booking duration is 1 hour. The maximum duration is 30 consecutive days with advance payments up to the full balance.

The minimum rental for a single journey is one hour, after which the booking is calculated in fractions of 30 (thirty) minutes: i.e. you can book a vehicle for 1 hour, 1 hour and 30 minutes, 2 hours, 2 hours and 30 minutes, up to a maximum of 30 consecutive days in the same trip. After 3 hours and 20 minutes, the rate automatically changes to daily.

Vehicle availability can be checked on the VOLVO ELEC3City App. Bookings can be made in blocks of at least 30 minutes after the first hour. The booking shall include information relating to the contractor’s identification (name and number of the contractor), duration (day, time and duration of the Rental) and location (where the vehicle is to be picked-up and returned). Each booking will have a specific number. The Operator reserves the right to verify the identity of the contractor and deny the booking if it has any doubts about his/her identity.

The Operator will send the contractor an email confirmation of the booking. An unconfirmed booking is not valid. The contractor is entitled to use the booked vehicle for the entire duration of the booking. Details of the cost of booking, and of any changes or cancellation, are described in point 6 “Rates, payment and billing” of these Regulations.

- Changing a booking

Contractors may change or cancel a booking 24 hours a day by smartphone or from 08:30 to 13:00 and 15:30 to 19:00 by telephone. It is possible to extend an ongoing booking if the chosen vehicle has not already been booked by another contractor.

- Immediate use of the vehicle

The Customer may immediately use a vehicle identified directly in the Round Trip designated car park if this is free from bookings at the desired time; in some hardware versions, warning lights on the vehicle's front windscreen inform the Customer of the state of use. When a vehicle is available, the Customer may instantly book same using the App and access it via the App or smartcard.

- Start of rental

To open the doors once the User has reached the vehicle, the latter shall enter in the App the personal identification PIN received by e-mail upon completing the registration phase. The PIN serves to confirm the user's identity and is not transferable to third parties. The user may also carry out this operation via his/her smartcard, which is not transferable to third parties.

#### **4. Pick-up**

At the time of pick-up, the Customer shall check that the vehicle has no obvious damage (e.g. damage to the bodywork, wheels, interiors, abnormal vehicle noise, vehicle malfunction warning lights, etc.). Before starting the vehicle, the Customer **shall specify** any problems found relating to the conditions of vehicle via the vehicle conditions section of the ELEC3City App.

In the event of the vehicle not being suitable for use, the Customer may decide to return it and report the faults found via the ELEC3City App.

In general, in cases of need, the Customer can always contact the Customer Service directly via the ELEC3City App.

#### **5. Use**

- Rules of conduct when using vehicles
  - a) For each vehicle Rental, the Customer is obliged to comply strictly with the provisions of the General Contract Conditions and these Regulations.
  - b) The Customer is liable for any civil, criminal and administrative consequences deriving from incorrect use of the vehicle and the information systems installed thereon. In this regard, the

Customer is informed that a data-only SIM card is installed on the vehicle for use of the internet and hereby agrees to serve as the guardian, for all legal purposes, of this SIM card for the entire period included between booking, using and returning the vehicle to the Operator, accepting every responsibility in this regard in terms of using both the telecommunication services associated with the SIM card and the integrated internet services referred to below.

- c) The Customer acknowledges that the vehicle is equipped with the new infotainment system with integrated Google services, which also permits connection to Google services (Google Maps, Google Assistance, Google Play Store). In order to guarantee the confidentiality of his/her data, the Customer is advised, at the end of the period of use, to reset his/her account and any related and/or connected data. The Operator may not, under any circumstances, be held responsible for forgetting and/or failing to delete any such data.
- d) The vehicles must be used in the ways and within the limits established by the Regulations, by the General Contract Conditions, by any applicable legislation and any provisions received from the Operator at the time of booking and/or during use.
- e) The vehicles can only be used by Customers registered for the Service and in possession of a valid driving licence as set forth in the General Contract Conditions.
- f) Any changes regarding the status of the driving licence, such as withdrawal, suspension, disqualification due to penalty points, expiry or loss shall be communicated immediately to the Operator.
- g) The vehicle must be driven exclusively by the Customer registered for the Service and holding the current booking. It is strictly forbidden to allow vehicles to be driven by third parties, even if the third party is another Customer. In cases of breach, the Customer may be charged a penalty.
- h) The vehicle must be driven in compliance with the Italian Highway Code, Civil Code and Criminal Code, and in general with the utmost diligence.
- i) At the time of each individual Rental, the Customer shall be in full possession of his/her mental faculties and shall not have taken any type of drug, alcohol or medicine that may potentially impair the Customer's ability to drive.
- j) In general, the vehicles are not granted access to areas where traffic is forbidden to vehicles (e.g. urban pedestrian areas).
- k) Any fines for breaches of the laws on the circulation of vehicles (the Highway Code, municipal regulations, failure to pay tolls and parking fees) will be notified to the Customer, who will have to make the relative payments.
- l) All fines shall be applied, subject to notification, to the Customer who was using the vehicle subject to the fine at the time of the breach, or whose behaviour when using and returning the vehicle led to the application of the fine.
- m) Smoking is strictly prohibited on board the vehicles. Failure to comply with this requirement will result in the Customer who last used the vehicle being charged a vehicle cleaning fee and a penalty.
- n) At the end of the booking period, the vehicle cannot be parked in areas other than those expressly

designated for parking the vehicles of the Round-Trip Car Sharing Service.

o) In any case, after the booking period, even if the User requests a change to or extension of the current booking or trip, the vehicle cannot be parked in an underground car park, or in an area where there is a clear lack of a telephone and/or data and/or GPS signal.

- Process of use

After entering the vehicle conditions into the ELEC3City App, the Customer may start the vehicle. The ignition key is located inside the glove compartment. The key fob needs to be inserted in the appropriate slot.

When the vehicle has been parked in the designated parking area and the engine has been switched off, the key shall be repositioned in its housing and the Customer shall close the doors and terminate the booking from the ELEC3City App. At this point, the Customer can leave the vehicle.

- Charging

The Customer is entitled to charge the vehicle. Charging requires compliance with the conditions set forth in the General Contract Conditions and with the instructions provided by the ELEC3City App during the charging procedure.

- Parking

The types of car parks are:

- Service car parks, which include:

The Round-Trip car park: this is the car park designated for the ELEC3City service, i.e. for a specific vehicle assigned to that car park, and is the only type of car park where a vehicle can be returned or where the rental period can end.

- Other cases:

The Customer: is required to comply with the Italian Highway Code, the Regional and Municipal regulations regarding the parking of vehicles belonging to the category rented, and in any case all the requirements set forth in the General Contract Conditions and in these Regulations.

is responsible for any breach committed directly.

Specifically, the following applies to the Round-Trip Car Park:

The map featured in the ELEC3City smartphone App indicates the location of the car park designated for the specific vehicle operating in ELEC3City Round Trip mode booked by the Customer, and in particular the vehicle pick-up and return parking space;

a) The same Round-Trip Car Park shall be used to pick up and return the vehicle: The Customer may

not terminate the booking outside the car park designated at the start of the Rental for the ELEC3City Round Trip service; any parking spaces designated for ELEC3City Round Trip vehicles will always and in any case be indicated on the ELEC3City App, and physically indicated by means of horizontal and vertical signs.

- b) The Customer may not terminate the booking in a car park other than that designated for the Round-Trip booking service.
- c) The Customer may not return the vehicle to a private or corporate car park at the end of the trip. Any parking spaces designated for ELEC3City Round Trip vehicles, whether in public or private spaces, will always and in any case be indicated on the ELEC3City App and on the website, and physically indicated by means of horizontal and vertical signs.
- d) If all the spaces designated for the Service vehicles are already unlawfully occupied, the Customer, having ascertained the impossibility to park, shall contact the Operator for information on the official parking space closest to the original space and shall report the new car park in the ELEC3City App through the “report” feature connected with the booking in progress. In all other cases, at the end of the trip the Customer shall not return the vehicle to a space other than the one from where it was picked up.

The following applies to parking during the booking period:

The rules for parking depend on the Highway Code and on the municipal regulations of the places of transit.

In any case, the Customer may only park the vehicle as permitted by the Italian Highway Code. The Customer is not allowed to park in reserved parking spaces such as, for example, spaces reserved for the disabled, law enforcement agencies, the loading and unloading of goods, taxis, diplomatic corps and institutions, residents, etc.

Within a car park, the Customer may under no circumstances:

- carry out the unloading and storage of objects of any kind, and in particular flammable objects;
- refuel, carry out repairs, change oil, charge service batteries, accumulators, etc., and in general carry out any maintenance or washing of the vehicle;
- park vehicles with leaks from tanks or other defects that may damage the area or the roadway/carriageway;
- behave in any way that may cause potential risks or damage to people, things or the environment.
- In any case, the Customer shall comply with the instructions provided by the operator of the car park.



- Vehicle return procedure

After parking the vehicle in the parking space where it was originally picked up, the Customer may return the vehicle by selecting the “end booking” option on the ELEC3City App.

The Customer may not return the vehicle outside the Round-Trip car park designated for the vehicle. Failure to comply with these obligations will result in the application of penalties.

Furthermore, the Customer must ensure that:

- a) all windows and doors are closed;
- b) the handbrake is engaged;
- c) the radio and interior lights are switched off;
- d) the ignition key, when the vehicle is equipped with one, is stored in its original position inside the glove compartment;
- e) all documents, manuals and accessories are in order and in their original position;
- f) all vehicle lights, such as sidelights, headlights, etc., are switched off.

Failure to comply with these obligations will result in the application of penalties.

Pressing the “End booking” button ends the Rental and you forfeit the possibility of carrying out further operations on the vehicle. We recommend you only press the “End booking” button when the vehicle has been parked correctly and all the procedures necessary for its return have been completed. Before leaving the vehicle, the Customer shall make sure that the windows and doors are closed, the headlights are off, the ignition key (if any) is not in the ignition but in the special housing inside the glove compartment and, in general, that all the operations indicated in these Regulations have been carried with due diligence in order to return the vehicle correctly.

Once these obligations have been fulfilled, it is necessary to press the “End booking” button in order to terminate the rental period.

At the end of each Rental, the Customer receives a communication containing summary details relating to the use of the vehicle, including: rental minutes, km travelled, any vouchers used, total amount charged.

In the event of an anomaly during the return procedure or in the event of not receiving the aforementioned e-mail communication, the Customer shall immediately contact the ELEC3City Customer Service and, at the same time, make a report using the feature accessible from the booking form on the ELEC3City App; subsequent requests will not be taken into consideration if a report is not made at the time when the anomaly was detected.

- Cleaning vehicles and lost objects

The Customer is required to leave the vehicle clean and to make a report if, at the start of the booking, the vehicle is dirty or in any case in an unsuitable condition of cleanliness. The Operator reserves the right to charge an extraordinary vehicle cleaning penalty to the Customer who last used the vehicle without reporting a problem relating to the cleanliness of same at the start of the booking period.

Any lost objects found inside the vehicle shall be reported to the ELEC3City Customer Service, which will provide all the information necessary to allow the Operator to recover same.

- **Pets**

The Customer may book a vehicle via the special Pets Friendly icon. In this case, the vehicle will be set up with a pet carrier. Consequently, the Customer can only transport pets (e.g. dogs and cats) in vehicles marked in the App for this use.

## **6. Rates, payment and billing**

- **Rates**

The Customer acknowledges that he/she is aware of the rates governed by the General Contract Conditions, and of the rates associated with each rate plan (which may be purchased through the ELEC3City smartphone app).

The Operator reserves the right to change the rates of its Car Sharing service at any time. Such changes shall not apply to services in progress at the time of the change.

The rate is calculated in blocks of 30 minutes after the first hour. The rate is always visible in the rates section of the Operator's APP.

The service is billed in blocks of 30 minutes, taking into account the 30-minute block in which the booking ends (for example, if the booking ends a 3:35 pm, the Rental will be billed until 4:00 pm).

- **Annual or monthly subscription fee**

The contractor is required to pay the annual or monthly fee (if any) established and stated in the ELEC3City App and in the rates table found therein before he/she can gain access to the Round Trip Car Sharing service.

- **Discount in case of early return and penalty in case of delayed return**

The time that elapses between the actual return of the vehicle and the expiry of the booking is calculated exactly, based on the actual use of same; the system, therefore, will recalculate the cost of

the service, in the event of an early return, based on the exact time of use.

If the contractor returns the vehicle after the booking expiry time without requesting an extension of same from the Operator at least 30 minutes before expiry, he/she shall be required to pay the hourly rate in advance blocks of 30 minutes according to the applicable rate plan, plus a supplement of € 1.00 per minute up to 250 minutes (max € 250). Should the Operator incur expenses (up to € 99) in order to safeguard another user damaged by the Customer's delay, these expenses will be charged to the delaying Customer.

- **Kilometric rates**

Depending on the selected rate plan, each booking can include a pre-set number of kilometres. In addition to the kilometres included in each booking and the rate per hours and minutes, each excess kilometre will also be billed according to the rates indicated in the ELEC3City App and in the attached rates table.

The kilometres resulting from reading the odometer (hardware) installed on the vehicle will be taken into account. The number of kilometres may also be determined remotely by the Car Sharing control unit.

- **Booking cancellation fee**

A booking cancelled at least four hours before the scheduled start time implies payment of 30% of the total price of the hours booked;

A booking cancelled less than four hours before the scheduled start time implies payment of 75% of the total price of the hours booked.

- **Cost of making bookings and of any changes or extensions thereto**

- The cost of making a booking is as follows:
- Through the internet: free
- By telephone: € 1.50, including VAT, during office hours
- By telephone: € 7.00, including VAT, outside office hours, from 13:00 to 15:30, and during the night from
- 19:00 to 08:30 in the morning.

- **Payment**

The credit card registered by the Customer in his/her profile is the normal payment method used by the Service. The total amount due for the Rental is charged at the end of same. In the event of a prolonged Rental and/or a Rental outside the municipal territory of pick-up and return, the Operator

reserves the right to periodically charge the total amount accrued and/or to charge in advance amounts determined in accordance with the provisions of the General Contract Conditions. At the end of the Rental, the amount actually accrued and due by the Customer for the Rental will be charged. At the time of a Rental fee being charged, whether at the end or during the Rental period (excluding any charges “Outside the Round-Trip Parking Area designated for the vehicle in the City”), the system automatically calculates the total amount to be charged by deducting any vouchers available to the customer.

For Customers in possession of a foreign driving licence, the Operator, at the time of booking the vehicle, will charge the aforementioned Customer in advance the amounts determined in accordance with the provisions of the General Contract Conditions. This advance charge will be fully or partially offset against the total amount actually due for the Rental. In the event of the advance charge not being settled, the booking will be automatically cancelled.

- **Billing**

The bill will detail the charges and/or credits made, specifying the relative uses and any additional costs (for example penalties). The bill is issued in electronic form and can be downloaded from the Customer’s profile.

## **7. Vehicle malfunctions**

- Malfunctioning or blocked vehicle parked in a space where return is permitted pursuant to paragraph 5:
- The Customer shall call Customer Service and describe the problem, providing the exact address where the vehicle is parked. After exiting the vehicle, the Customer is free to leave.
- Malfunctioning or blocked vehicle parked in a space where return is not permitted pursuant to paragraph 5:
  - The Customer shall call Customer Service and describe the problem, providing the exact address where the vehicle is parked. A Service operator will be sent to the site. The Customer is required to remain on site until the operator arrives.
  - In the event of the vehicle block occurring more than 50 km away from the car park authorised for return for reasons not attributable to problems/incidents caused by the Customer, it will be possible, upon reporting the issue to Customer Service, to obtain a refund for the cost of returning to the city, up to a maximum amount of € 30.00.

## **8. Claims**

If a claim occurs, the first thing the Customer should do is alert the VolvoOnCall service or Emergency Services. If an accident occurs in which no other people are involved, but the property of third parties (parked cars, mopeds and motorcycles, walls, gates, etc.) are involved and/or damaged, the intervention of one of the following bodies is mandatory: Municipal Police or Local Police or Traffic Police or Carabinieri. This is also required even if there are no injuries/victims.

After alerting the emergency services, the Customer is required to call the Tele Sos Service promptly and describe the type of accident, the damage to the vehicle and the exact address where it can be found.

The Tele Sos Service may send an operator to the site. In this case, if the Customer does not require medical treatment, he/she is required to remain on site at least until the operator arrives.

The Customer is required to follow all the instructions received by telephone from Customer Service and/or on site by the operator. Failure to comply with these instructions may result in the application of penalties.

The Customer shall deliver to the operator any Accident Statements completed at the time of the accident and any reports issued by the authorities who intervened (fire brigade, police, or other competent authorities). If an operator is unable to attend the site, the Customer shall leave the Accident Statements and any reports in the vehicle's glove compartment.

If the vehicle is no longer usable but parked outside the City car park authorised for the return, the Customer may avail of the service described in paragraph 7.

## **9. Theft, Robbery, Vandalism**

In the event of the vehicle being subject to theft, robbery or vandalism during use by the Customer, the latter is required to contact Customer Service immediately, providing information on where he/she is and what happened.

Customer Service may send an operator to the site. In this case, the Customer is required to remain on site until the operator arrives. The Customer, with the support of the operator, shall go to the competent authorities to file a complaint. After filing the complaint and providing all the documentation and information requested by the operator sent on site, the Customer is free to leave. If it is not possible to send an operator on site, the Customer shall autonomously fulfil the requirements set out in the General Contract Conditions.

If the vehicle is parked outside the car park authorised for the return, the Customer may avail of the service described in paragraph 7. In general, all reports on any thefts, vandalism or illegal conduct against vehicles not in use by the Customer are appreciated. The Customer may contact Customer

Service to make this type of report and is not required to stay on site.

## **10. Accessories made available by the Operator**

On all or some vehicles of the Service, the Operator may provide Customers with courtesy accessories such as child seats for carrying children up to the age of six, mobile phone chargers, snow chains, etc. (hereinafter, also referred to as the "Accessories"). Customers who decide to use the Accessories do so under their own sole responsibility and shall scrupulously follow the instructions on their correct use provided by the Operator via dedicated communications and/or special brochures located in the vehicles in which the Accessories are present. Should the Customer find that the Accessories are malfunctioning, cannot be installed, are dirty and cannot be used, he/she shall notify the Operator immediately through the Customer Service developed for ELEC3City by Playcar.

Milan / Bologna, on \_\_\_\_\_

The Customer \_\_\_\_\_

Volvo Car Italia Spa \_\_\_\_\_

Having read these Regulations, the Customer, pursuant to and for the purposes of art. 1341 of the Italian Civil Code, fully accepts and specifically approves the clauses referred to in the following articles:

1. Introduction to the service
2. Registration
3. Locating and accessing vehicles
4. Pick-up
5. Use
6. Rates, payment and billing
7. Vehicle malfunctions
8. Claims
9. Theft, Robbery, Vandalism
10. Accessories made available by the Operator

Milan / Bologna, on \_\_\_\_\_

The Customer \_\_\_\_\_

Volvo Car Italia Spa \_\_\_\_\_