



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO VEHICLE SHARING

(Versione in vigore fino al 30 luglio 2024.

Per prendere visione della versione che entrerà in vigore il 31 luglio 2024, andare a pagina 19)

### Articolo 1 - Oggetto, accesso al Servizio e modalità di iscrizione

1. Le presenti condizioni generali di contratto ("Contratto" o "Condizioni Generali di Contratto") disciplinano i termini e condizioni del rapporto contrattuale tra Enilive S.p.A. con socio unico, con sede in Roma, Viale Giorgio Ribotta 51, capitale sociale € 315.498.184,00 i.v., Codice Fiscale, P.IVA e n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 11403240960, R.E.A. Roma 1676444, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Eni S.p.A. ("Gestore" o "Enilive") ed il cliente ("Cliente") per l'iscrizione da parte di quest'ultimo all'applicazione mobile denominata "App Enjoy" (o anche solo "App"), per l'inserimento del Cliente nell'elenco dei Clienti ("Elenco Clienti") nonché per la fruizione del servizio di Vehicle Sharing Enjoy ("Servizio"). Il Servizio è disciplinato dal presente Contratto, dal Regolamento Vehicle Sharing Enjoy e relativi allegati ("Regolamento") e, per tutto quanto qui non espressamente indicato, dal Codice civile italiano.
2. L'accettazione delle Condizioni Generali di Contratto e del Regolamento e la presa visione dell'Informativa Privacy costituiscono condizioni necessarie per la fruizione del Servizio e per l'accesso e l'utilizzo della App Enjoy. Scaricando l'App Enjoy ovvero fruendo del Servizio, il Cliente conferma di aver letto e accettato le Condizioni Generali di Contratto ed il Regolamento e di aver preso visione dell'Informativa Privacy disponibili in App e sul sito enjoy.eni.com ("Sito").
3. I Clienti che si siano iscritti all'App Enjoy a partire dal 6 giugno 2024 in poi con credenziali (e-mail e password) o con social log-in attiveranno in automatico il cd. "Account Unico Eni" che gli consentirà, alle condizioni e fatte le eccezioni contenute nelle Condizioni Generali di Utilizzo del Servizio "Account Unico Eni" - disponibili in App nel flusso di registrazione e, in ogni momento, sul Sito - di accedere alle applicazioni Eni (Enjoy, Enilive e Plenitude) con le medesime credenziali.
4. Resta ferma la possibilità per il Cliente di modificare l'indirizzo registrato da Enilive come recapito del Cliente per ogni futura comunicazione (di servizio, contrattuale o eventualmente commerciale), contattando il Servizio Clienti Enjoy ai recapiti indicati all'art. 24.

### Articolo 2 - Divieto di sostituzione

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

### Articolo 3 - Disciplina del Servizio

1. Il Cliente ha diritto di prenotare e noleggiare i veicoli del Gestore in due modalità:
  - i. modalità cd. "Enjoy standard": accedendovi presso le città che offrono il Servizio e le apposite aree di copertura ad esso riservate secondo quanto previsto nel Regolamento e nel Contratto.
  - ii. modalità cd. "Enjoy Point": accedendovi presso i parcheggi Enjoy Point che offrono il Servizio secondo quanto previsto nel Regolamento e nel Contratto, i quali saranno, di volta in volta, specificamente identificati da un push-pin dedicato nella mappa presente in App e sul Sito. Le città presso cui il Servizio viene reso in modalità Enjoy Point saranno rese note sul Sito e in App e, a discrezione del Gestore, anche mediante ulteriori modalità e canali di comunicazione. Salvo ove non diversamente specificato in maniera espressa, le previsioni contenute nelle presenti Condizioni Generali di Contratto e nel Regolamento si applicano indistintamente ad entrambe le modalità di Noleggio indicate ai precedenti punti 3.1. i. e ii..
2. L'accesso ai veicoli del Servizio avviene attraverso le modalità di utilizzo disciplinate nel Regolamento.
3. Ogni singolo Noleggio, indipendentemente dalla modalità di cui al comma 1, si intende perfezionato dal Cliente allorché questi avvia la procedura di utilizzo del veicolo e termina quando il Cliente conclude regolarmente la procedura di rilascio del veicolo ("Noleggio").
4. Salvo ove diversamente disciplinato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto o nel Regolamento, il termine Noleggio è riferito sia al noleggio nella modalità Enjoy standard che nella modalità Enjoy Point.
5. Per concludere regolarmente il Noleggio, come descritto e disciplinato nel Regolamento, il veicolo dovrà essere rilasciato:



- i. nel caso di Noleggio Enjoy standard, nella specifica area di copertura prevista per la tipologia di veicolo noleggiato all'interno della stessa città in cui il Cliente ha avviato la procedura di utilizzo del veicolo;
  - ii. nel caso di Noleggio Enjoy Point nel Parcheggio Enjoy Point in cui il cliente ha avviato la procedura di utilizzo del veicolo, allorquando tale possibilità sia resa disponibile dal Gestore, in parcheggi differenti da quello di avvio del noleggio.
6. Il Cliente, per ogni Noleggio e per tutto il periodo in cui è Cliente del Servizio, ha l'obbligo di attenersi ed osservare le disposizioni del presente Contratto e del Regolamento che, unitamente a tutti gli allegati, il Cliente dichiara di aver esaminato e quindi di ben conoscere e che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto e sono da intendersi qui integralmente richiamati.
7. Il Gestore si riserva di modificare le Condizioni Generali di Contratto, il Regolamento e/o le Condizioni Integrative di Utilizzo Cargo (singolarmente o cumulativamente definiti, per le finalità del presente articolo, come "Documenti Contrattuali"), nonché di modificare, integrare e/o discontinuare una o più delle componenti, funzionalità o caratteristiche del Servizio e/o dell'App Enjoy per giustificato motivo (quali, ottimizzazione e sviluppo del Servizio e/o dell'App Enjoy, sviluppi di natura straordinaria, necessità di adeguamento ad intervenute modifiche legislative o regolamentari, necessità di far fronte a problemi di sicurezza, sopravvenute esigenze di natura tecnico od economica). Le modifiche saranno rese disponibili mediante pubblicazione dei nuovi Documenti Contrattuali sul Sito e sull'App e ne verrà data comunicazione secondo le modalità di seguito descritte, che si differenziano in base alla tipologia di modifica:
  - i. In caso di modifiche essenziali, salvo che la legge disponga altrimenti o vi sia urgenza per motivi di sicurezza, le modifiche entreranno in vigore decorsi 30 (trenta) giorni dalla loro comunicazione via e-mail all'indirizzo di posta elettronica del Cliente indicato nella sezione "Profilo utente" in App. Se il Cliente non intende accettare tali modifiche dovrà recedere dal Contratto entro le ore 24:00 del giorno antecedente a quello in cui le modifiche entreranno in vigore secondo le modalità stabilite all'art. 5, comma 2. Successivamente a tale termine, senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le modifiche saranno integralmente applicabili. Resta in ogni caso fermo il diritto per il Cliente di recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto ai sensi dell'art. 5.2..
  - ii. In tutti gli altri casi di modifiche diversi da quelli sopra disciplinati, le modifiche stesse entreranno immediatamente in vigore al momento della pubblicazione dei nuovi Documenti Contrattuali sul Sito e sull'App. La data di pubblicazione coinciderà con la data di validità indicata nell' intestazione dei Documenti Contrattuali stessi. Il Cliente sarà informato dell'aggiornamento dei Documenti Contrattuali alternativamente mediante comunicazione a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato nella sezione "Profilo utente" all'interno dell'App o mediante comunicazione informativa in App (es. attraverso pop-up, push notification o altra tipologia di alert). Anche in questo caso, resta fermo il diritto di recesso anticipato dal Contratto ai sensi dell'art. 5.2..Eventuali aggiornamenti dell'App saranno, di volta in volta, resi disponibili attraverso Apple Store o Google Play o HUAWEI App Gallery. Il Cliente potrebbe non essere in grado di utilizzare in tutto o in parte la App e/o il Servizio prima di aver scaricato l'ultima versione disponibile negli store per la quale potrebbe, di volta in volta, essere richiesta una versione minima del sistema operativo installato sul dispositivo attraverso cui il Cliente intende installare e utilizzare l'App.
8. Attraverso l'App, il Gestore si riserva altresì di mettere a disposizione dei Clienti contenuti e servizi di terzi.

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

1. Il Gestore si riserva il diritto di negare l'adesione al Servizio in ragione della solvibilità del potenziale Cliente, ovvero del suo pregresso scorretto operare con il Gestore o con qualsiasi altro gestore operante nel settore Vehicle Sharing. Resta inteso che, l'adesione al Servizio è consentita ai maggiori di anni 18 in possesso, da almeno un anno, di valido titolo che abiliti alla guida di veicoli a motore di tipo B o superiori ("Patente") conseguito in Italia ("Patente Italiana") o conseguito in uno degli Stati esteri di cui all'Allegato Stati Esteri ("Patente Estera"). Sia in sede di adesione al Servizio che durante l'intera vigenza del Contratto, Patente del Cliente dovrà permanere in corso di validità e non sospesa, ritirata o comunque non più disponibile per provvedimento delle Autorità o per disposizioni normative, quale titolo abilitante alla guida. Il Cliente si impegna fin da subito a comunicare, prontamente, al Gestore eventuali ritiri, sospensioni, revoche, smarrimento etc. che possano interessare la Patente. Tale comunicazione dovrà essere inviata al Gestore via email all'indirizzo di cui all'art. 24. A seguito di tale comunicazione, ovvero con qualunque altra



modalità il Gestore ne venga a conoscenza, quest'ultimo provvederà immediatamente a sospendere il Cliente dal Servizio e valuterà l'opportunità di risolvere il presente Contratto con la cancellazione del Cliente dall'Elenco Clienti. Il Cliente, in caso di revoca o annullamento dei suddetti provvedimenti aventi un'incidenza sulla validità della Patente, potrà accedere nuovamente al Servizio mediante una nuova richiesta di adesione, qualora il Gestore avesse dichiarato risolto il Contratto. In caso invece di sospensione dal Servizio, il Cliente potrà richiedere la riattivazione all'indirizzo email di cui all'art. 24 allegando la documentazione probatoria di attribuzione o convalida della Patente a seguito dei provvedimenti di revoca, ritiro, sospensione etc.

2. Il Gestore, a seguito di verifica delle condizioni di cui al precedente punto 4.1, provvede alla iscrizione nell'Elenco Clienti attribuendo al Cliente un codice univoco di identificazione ("PIN").
3. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al punto 1 del presente Articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.

#### **Articolo 5 - Durata e Recesso**

1. L'iscrizione nell'Elenco Clienti si intenderà perfezionata a decorrere dalla data di comunicazione email da parte del Gestore di conferma iscrizione al Servizio.
2. Il Cliente può recedere, in qualunque momento e senza oneri, dal presente Contratto, dandone comunicazione al Gestore alternativamente attraverso:
  - i. apposita funzione presente sull'App Enjoy;
  - ii. comunicazione attraverso posta elettronica (da inviare a [servizioclienti@enjoy.eni.com](mailto:servizioclienti@enjoy.eni.com). Nel caso di invio della richiesta di recesso da parte del Cliente da un indirizzo di posta elettronica diverso da quello registrato in App, il Gestore si riserva di effettuare ogni opportuna verifica sulla corretta identità del soggetto richiedente);
  - iii. PEC all'indirizzo di cui all'art. 24.

Il recesso sarà efficace con effetto immediato o comunque una volta terminato il Servizio di Noleggio di veicoli eventualmente in corso. Nell'ipotesi contemplata al precedente punto 2 ii. il recesso diverrà efficace al termine dei controlli sull'identità del richiedente, nel caso in cui gli stessi abbiano avuto esito positivo.

In caso di recesso, il Gestore si riserva di conservare, tramite il proprio acquirer Nexi Payments S.p.A, i dati relativi al mezzo di pagamento registrata in App per un periodo di 24 mesi dallo scioglimento del rapporto contrattuale onde consentire l'addebito di eventuali Penali e franchigie maturate dal Cliente in vigenza del rapporto contrattuale o comunque riconducibili al Contratto.

3. Il Gestore può, in qualsiasi momento, recedere dal rapporto, con un preavviso di 60 (sessanta) giorni, dandone comunicazione al Cliente mediante e-mail all'indirizzo di posta elettronica registrato in App.
4. Il recesso dell'una o dell'altra parte ovvero la risoluzione di diritto del presente Contratto comporta la perdita della qualità di Cliente e la disattivazione del PIN con l'automatico scioglimento del Contratto e di ogni rapporto consequenziale e connesso al Servizio.
5. Il Gestore può temporaneamente sospendere il diritto del Cliente ad accedere al Servizio. L'esercizio di tale diritto da parte del Gestore potrà avvenire a seguito di inadempimento del Cliente alle obbligazioni nascenti dal Contratto. La sospensione non è alternativa alla facoltà del Gestore di avvalersi, laddove previsto, della clausola risolutiva espressa in caso di grave inadempimento del Cliente di cui al successivo art. 19. La preventiva sospensione del Servizio in nessun caso implica una rinuncia del Gestore ad avvalersi del rimedio della risoluzione per inadempimento del Cliente o del recesso ovvero a recuperare eventuali crediti pendenti.

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

1. I veicoli, per ogni singolo Noleggio, devono essere utilizzati nel pieno rispetto delle prescrizioni di cui al presente Contratto e del Regolamento.
2. In particolare, il veicolo deve essere condotto nel rispetto delle disposizioni del codice della strada applicabili a seconda della tipologia di veicolo oggetto del Servizio, del relativo regolamento, in base allo specifico uso previsto dalla carta di circolazione e, in generale, con la diligenza del buon padre di famiglia, senza che ne sia manomessa alcuna parte.
3. La conduzione dei veicoli è consentita soltanto al Cliente e non può essere affidata a terzi, neppure in presenza del Cliente stesso, salvo nel caso di forza maggiore.
4. Non è ammesso, salvo assenso espresso dal Gestore, l'utilizzo dei veicoli del Servizio oltre i confini del territorio Nazionale Italiano. Condizioni particolari, relativamente alla responsabilità del Cliente, per l'utilizzo dei veicoli del servizio in altri paesi della UE potranno essere disciplinate dal Regolamento.



5. Il Gestore sarà sollevato da ogni responsabilità civile e penale per tutte le infrazioni, sequestri, ed altre responsabilità connesse all'uso ed alle condizioni dei veicoli per fatto e colpa del Cliente.
6. I veicoli non devono essere utilizzati:
  - i. per il trasporto di merci o persone in contrasto con leggi e regolamenti vigenti nel luogo ove avviene la circolazione del veicolo;
  - ii. per il trasporto di armi, esplosivi, materiale radioattivo, batteriologico e simili;
  - iii. per il trasporto di sostanze pericolose, infiammabili, tossiche, materiali destinati al rifiuto o simili;
  - iv. per spingere e/o trainare altri veicoli;
  - v. per il trasporto di persone e/o merci eccedenti le quantità previste dalla carta di circolazione e dal libretto di uso e manutenzione;
  - vi. per il trasporto di animali;
  - vii. per il trasporto di persone dietro compenso e per le competizioni di qualsiasi genere.
7. Il Cliente è altresì obbligato a non distruggere, alterare o effettuare copia o calchi della carta di circolazione e delle chiavi del veicolo.
8. Fatta salva l'applicazione delle relative Penali, in caso di inadempimento o irregolare adempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui al presente articolo, ed in particolare in caso di incuria, colpa, negligenza e imperizia del Cliente, questi risponderà verso il Gestore dei danni ad esso imputabili e sarà tenuto al relativo risarcimento. Qualora il danno fosse risarcito - in tutto o in parte - da Terzi, il Cliente sarà obbligato a risarcire soltanto la quota del danno non risarcito da Terzi.
9. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.

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

1. Il Cliente deve essere e rimanere in possesso da almeno un anno di Patente di guida valida e che non risulti sospesa, ritirata, revocata sia al momento dell'adesione al Servizio che per tutta la durata dello stesso.
2. L'eventuale sospensione o ritiro della Patente comporta l'automatica sospensione dell'interessato dall'accesso al Servizio, salvo il diritto del Gestore di risolvere il presente Contratto.
3. Il Cliente in possesso di Patente Estera rilasciata da uno Stato estero, tra quelli presenti nell'Allegato Stati Esteri, deve essere in possesso e fornire al Gestore all'atto dell'iscrizione al Servizio, anche di copia del permesso internazionale di guida o di traduzione giurata della patente. La validità e l'efficacia di tali documenti deve permanere per tutta la durata di adesione al Servizio. La presente previsione non trova applicazione nei confronti di Patenti Estere rilasciate da uno Stato membro dell'Unione Europea.
4. Ad ogni utilizzo del veicolo il Gestore si riserva il diritto di verificare la ricorrenza dei requisiti di cui ai precedenti punti.
5. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui ai punti 1, 2 e 3 del presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.

#### **Articolo 8 - Tariffe e Piani di Abbonamento**

1. Il Servizio prevede le seguenti tipologie di tariffazione che potrebbero non essere disponibili per tutte le tipologie di Noleggi. Farà a tal fine fede quanto indicato in App, nel flusso di prenotazione o avvio del relativo Noleggio o di uno degli altri servizi Enjoy:
  - 1.1. Tariffa al "Minuto": calcolata in base al tempo di ogni singolo Noleggio e include tutti i costi legati all'utilizzo normale del veicolo (es. carburante e/o ricarica elettrica, assicurazione, etc.), entro un limite massimo di chilometri per utilizzo oltre il quale si aggiunge anche la tariffa al Chilometro. La tariffa al "Minuto" presuppone l'applicazione di un costo fisso specificato in App, che si somma al costo maturato in relazione alla durata del Noleggio e che sarà applicato allo sblocco delle portiere del veicolo a prescindere dall'effettivo spostamento del veicolo ed a prescindere dal numero di minuti di durata del Noleggio stesso. I minuti parzialmente utilizzati vengono considerati per arrotondamento pari a sessanta secondi a partire dal trentunesimo secondo. Eventuali accessi ad aree riservate incluse nel Noleggio sono descritti in App. L'ammontare massimo complessivo applicato al Cliente fino a 24 ore consecutive di Noleggio è stabilito dalla "Tariffa massima 24 ore" indicata in App. In ogni caso la "Tariffa massima 24 ore" non include la tariffa al "Chilometro" che può essere applicata nel caso descritto al successivo punto 1.3. Una volta avviato il Noleggio, maturerà in automatico la tariffa al "Minuto" che sarà addebitata in un'unica soluzione al termine del Noleggio.



- 1.2. Tariffa "Prepagata": applicata su richiesta del Cliente all'atto della scelta della tariffa, la tariffa "Prepagata" comporta l'addebito anticipato dell'importo indicato in App e include tutti i costi legati all'utilizzo normale del veicolo (es. rifornimento, assicurazione, etc.) entro il limite massimo delle ore di noleggio prepagate, calcolate dal momento dello sblocco delle portiere. La tariffa "Prepagata" comprende anche un ammontare specifico di chilometri superato il quale si applicherà la tariffa al "Chilometro". Parimenti, al superamento delle ore di noleggio prepagate, sarà applicata la tariffa al "Minuto", alle medesime condizioni di cui all'art. 8 comma 1.1. che precede, fatta esclusione per il costo fisso applicato allo sblocco delle portiere e per i chilometri gratuiti in aggiunta a quelli inclusi nella tariffa "Prepagata" (pertanto, nel caso di applicazione della tariffa al "Minuto" al termine delle ore di noleggio prepagate nell'ambito del medesimo Noleggio, si applicherà direttamente e contestualmente alla tariffa al "Minuto" anche la tariffa al "Chilometro"). La tariffa "Prepagata" sarà addebitata anticipatamente al Cliente all'atto della prenotazione del veicolo, utilizzando il credito voucher di cui al successivo punto 1.9, laddove disponibile e/o il metodo di pagamento comunicato dal Cliente. Eventuali minuti o chilometri aggiuntivi rispetto alla tariffa "Prepagata" saranno invece addebitati, in un'unica soluzione, al termine del Noleggio. In caso di esito negativo dell'addebito anticipato, la prenotazione non sarà confermata. Nel caso di rilascio del veicolo da parte del Cliente prima del termine delle ore di noleggio prepagate, il Cliente non avrà titolo ad alcun rimborso, neppure parziale, delle somme prepagate per il Noleggio non fruito.
  - 1.3. Tariffa al "Chilometro": applicata per ogni chilometro percorso dopo avere superato il numero di chilometri gratuiti inclusi con ciascun Noleggio, come indicato in App. Superato il numero di chilometri inclusi gratuiti, la tariffa al "Chilometro" viene sommata alla tariffa selezionata all'inizio del Noleggio.
  - 1.4. Tariffa "Parcheggi Enjoy a pagamento": applicata in caso di avvio o termine del Noleggio in uno degli appositi stalli nei parcheggi a pagamento dedicati ai veicoli del Servizio indicati in App.
  - 1.5. Tariffa "Minuti Aggiuntivi di Prenotazione": applicata a decorrere dal primo minuto successivo alla fascia di prenotazione gratuita indicata in App al momento della prenotazione e comunque riportata in App fino al minuto massimo di prenotazione ivi indicato. I minuti parzialmente utilizzati vengono considerati per arrotondamento pari a sessanta secondi a partire dal trentunesimo secondo.
  - 1.6. Tariffa "Prenotazione a Ore": applicata su richiesta del Cliente, la quale consente la prenotazione in anticipo di un veicolo, per uno dei periodi temporali predeterminati ed alle tariffe indicati in App. La tariffa "Prenotazione a Ore" comporta l'addebito anticipato dell'importo corrispondente alla tariffa selezionata dal Cliente.
  - 1.7. Tariffa "Minuti Aggiuntivi di Prenotazione a Ore": applicata al termine della "Prenotazione a Ore" selezionata dal Cliente, per un periodo di minuti massimo ed un importo al minuto indicato in App. Decorso inutilmente il termine massimo di Minuti Aggiuntivi disponibili senza che il Cliente abbia avviato il Noleggio, la Prenotazione a Ore si intenderà cancellata e il veicolo tornerà ad essere disponibile per il Noleggio da parte di altri Clienti.
  - 1.8. Salvo ove diversamente previsto per il caso di tariffe addebitate al Cliente in via anticipata, al termine di ogni Noleggio viene calcolato ed addebitato l'importo complessivo effettivamente dovuto in base all'applicazione delle Tariffe sopra descritte.
  - 1.9. Promozioni/Convenzioni/Offerte dedicate: In base a promozioni del Gestore o a specifici accordi commerciali con soggetti terzi o ad offerte dedicate a determinati segmenti di Clientela (es. Titolari di Partita IVA), il Cliente può disporre di un voucher, carta prepagata ("Voucher") e/o di tariffe agevolate per l'utilizzo del Servizio secondo parametri e condizioni di volta in volta individuati dal Gestore e resi noti sull'App e, ove previsto dal Gestore, anche sul Sito. Il Gestore provvederà a verificare la sussistenza e la permanenza in capo ai Clienti dei vantaggi derivanti dai predetti benefici. Tali agevolazioni tariffarie o Voucher potranno avere un termine massimo di durata e di fruizione a seconda delle promozioni o degli accordi ad essi relativi. Inoltre, ogni Voucher, espresso in Euro non costituisce un riconoscimento economico da parte del Gestore al Cliente e non è convertibile in danaro ma può essere utilizzato solo come corrispettivo del Noleggio. Nel caso in cui il Cliente al termine di un Noleggio abbia un Voucher, questo sarà utilizzato automaticamente e in via prioritaria a compensazione di tutto o parte del corrispettivo del Noleggio dovuto dal Cliente, salvo che la specifica attività promozionale o di scontistica non preveda espressamente il riconoscimento del Voucher su uno o più Noleggi successivi. L'indebita fruizione di detti benefici da parte del Cliente costituisce un inadempimento contrattuale grave e potrà comportare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 19.
2. Il Gestore può procedere in qualsiasi momento all'aggiornamento delle tariffe. Le tariffe effettivamente applicate al Cliente per il Noleggio o uno degli altri servizi Enjoy sarà quella di volta in volta visibile al Cliente in App. Resta in ogni caso fermo il diritto per il Cliente di recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto ai sensi dell'art. 5.2.
  3. Mediante l'App, il Cliente potrà sottoscrivere uno dei piani di abbonamento al Servizio messi a disposizione dal Gestore ("Piano di Abbonamento"). Attraverso il proprio Piano di Abbonamento il Cliente avrà a disposizione un numero



predeterminato di minuti che gli consentiranno di noleggiare i veicoli della flotta Enjoy ad un prezzo - di norma - ridotto rispetto a quello standard non promozionale offerto dal Gestore. I minuti inclusi nel Piano di Abbonamento, laddove disponibili, potranno essere utilizzati, oltre che per i Noleggi al "Minuto", anche come corrispettivo per il pagamento di minuti eccedenti quelli ricompresi in uno dei Noleggi a tariffa "Prepagata". I minuti inclusi nel Piano di Abbonamento potranno essere esclusivamente utilizzati nel corso del periodo di validità del Piano di Abbonamento stesso. I minuti non utilizzati verranno definitivamente persi e il Cliente non avrà titolo a richiederne il rimborso, neppure parziale. I minuti disponibili nel Piano di Abbonamento saranno utilizzati per il pagamento di somme maturate in relazione al Servizio, nei limiti di quanto previsto al presente comma, in via prioritaria rispetto a qualsiasi ulteriore metodo di pagamento, inclusi i voucher, disponibile in App. Qualora l'utente avvii un noleggio prima della scadenza del Piano di Abbonamento e lo termini successivamente al perfezionamento del rinnovo, tutti i minuti di durata del Noleggio saranno imputati, entro i limiti di disponibilità, al Piano di Abbonamento precedente. Il corrispettivo del Piano di Abbonamento sarà addebitato, in un'unica soluzione anticipata, su uno dei metodi di pagamento presenti in App, con precedenza di quello predefinito e ad esclusione dei voucher/gift card che non potranno essere utilizzati per acquistare o rinnovare un Piano di Abbonamento. Nel caso di prima sottoscrizione, l'addebito avverrà nel corso del processo di acquisto dell'abbonamento stesso in App. Successivamente, in occasione di ciascun seguente rinnovo (se previsto), l'addebito del costo del Piano di Abbonamento avverrà indicativamente 58 (cinquantotto) ore prima della scadenza del periodo di abbonamento in corso.

4. Il numero di minuti inclusi nel Piano di Abbonamento, la validità e durata dello stesso e tutte le altre relative caratteristiche, saranno indicati in apposite sezioni informative in App e, ove previsto dal Gestore, sul Sito. Prima della sottoscrizione di un Piano di Abbonamento, il Cliente sarà tenuto a prendere attenta visione di tutte le relative informazioni e condizioni commerciali applicabili. Salvo il caso in cui il pagamento del relativo corrispettivo non vada a buon fine, il Piano di Abbonamento sarà operativo lo stesso giorno dell'attivazione in App, in caso di prima sottoscrizione. Nel caso in cui sia previsto rinnovo automatico, e sempre purché vi sia capienza sul metodo di pagamento del Cliente, il Piano di Abbonamento si rinnoverà in automatico alla scadenza, per un periodo di pari durata. Nel caso in cui la scadenza del Piano di Abbonamento sia prevista in un giorno non incluso in un determinato mese, i relativi rinnovi successivi avverranno l'ultimo giorno del mese di riferimento (ad esempio, nel caso di Piano di Abbonamento con durata mensile sottoscritto il 31 agosto, i rinnovi avverranno il 30 settembre, il 31 ottobre, il 30 novembre e così via). Il Cliente potrà avere attivo, sul proprio profilo Enjoy, un solo Piano di Abbonamento per volta.

5. Nel caso di Piani di Abbonamento con rinnovo automatico, resta ferma la facoltà per il Cliente di richiedere in ogni momento, attraverso apposita funzionalità in App, la disdetta del proprio Piano di Abbonamento. Nel caso in cui la disdetta sia esercitata entro le ore 23:00 dell'ultimo giorno di validità del Piano di Abbonamento in corso, lo stesso cesserà la propria validità alla scadenza di tale periodo di validità, senza alcun ulteriore rinnovo. Nel caso, invece, di disdetta esercitata oltre il suddetto orario, il Piano di Abbonamento si rinnoverà per un ulteriore periodo e cesserà alla prima scadenza naturale successiva al rinnovo.

6. Nel caso di Piano di Abbonamento con rinnovo automatico, il Cliente avrà facoltà di modificare il Piano di Abbonamento in ogni momento, selezionando - laddove disponibile - un diverso Piano di Abbonamento direttamente attraverso apposita funzionalità messa a disposizione in App. Nel caso in cui il Cliente effettui la modifica del proprio Piano di Abbonamento entro 58 (cinquantotto) ore prima della scadenza dello stesso, la modifica avrà validità e sarà operativa a decorrere dal primo rinnovo disponibile. In caso contrario, la modifica sarà operativa a decorrere dal rinnovo successivo (così, ad esempio, nel caso di Piano di Abbonamento di durata mensile con scadenza il 5 luglio, laddove il Cliente richieda il passaggio ad altro Piano di Abbonamento entro le ore 13:59 del 3 luglio, il nuovo Piano di Abbonamento sarà operativo già a decorrere dal 6 luglio. Laddove, invece, la modifica sia intervenuta oltre tale orario, il nuovo Piano di Abbonamento diverrà operativo dal 6 agosto). Ogni successivo rinnovo avverrà alle condizioni previste nel nuovo Piano di Abbonamento selezionato dal Cliente in App.

7. A decorrere dalla data di primo acquisto del Piano di Abbonamento in App e i) per i successivi 14 (quattordici) giorni nel caso di Piani di Abbonamento con rinnovo automatico o ii) per i giorni corrispondenti alla durata del Piano di Abbonamento stesso, se inferiore ai 14 (quattordici) giorni, il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento (meglio noto come "diritto di recesso"), scrivendo un'email all'indirizzo [servizioclienti@enjoy.eni.com](mailto:servizioclienti@enjoy.eni.com), con oggetto «Abbonamento diritto di ripensamento». A tal fine, il Cliente potrà utilizzare il modulo facoltativo reperibile al [seguente link](#). A fronte della ricezione di tempestiva e completa richiesta di recesso da parte del Cliente, il Gestore provvederà alla disattivazione immediata del Piano di Abbonamento.

Il diritto di ripensamento in relazione ai Piani di Abbonamento che prevedono rinnovo automatico è consentito solo in relazione al primo acquisto e non anche ai successivi rinnovi e solo nel caso in cui il Cliente non abbia fruito, in tutto o in parte, del Piano di Abbonamento stesso.



Il Cliente prende atto e riconosce che l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente prima che sia scaduto il periodo di 14 (quattordici) giorni (o periodo corrispondente alla durata del Piano di Abbonamento stesso, se inferiore) per l'esercizio del diritto di ripensamento equivarrà ad una decadenza dalla possibilità di recedere dal contratto di acquisto del Piano di Abbonamento. Nel caso di corretto esercizio del diritto di recesso, il rimborso del costo complessivo del Piano di Abbonamento avverrà sul medesimo mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto originario. L'effettiva data di disponibilità delle somme dipenderà esclusivamente dall'Istituto di credito del Cliente, cui dovranno essere indirizzate eventuali richieste di informazioni in tal senso.

## Articolo 9 – Fatturazione, pagamenti e acquisto Card prepagate

### 1. Modalità di pagamento:

- 1.1 Per i Clienti in possesso di Patente Italiana, la carta di credito o carta prepagata comunicata dal Cliente nel proprio profilo all'atto dell'iscrizione nell'Elenco Clienti è la modalità normale di pagamento del Servizio e di eventuali Penali e franchigie maturate, salvo diverso metodo di pagamento scelto dal Cliente. Salvo ove diversamente previsto per il caso di tariffe addebitate al Cliente in via anticipata, l'importo complessivo effettivamente dovuto per il Noleggio e per gli eventuali Minuti Aggiuntivi di Prenotazione sarà addebitato al termine del Noleggio.
- 1.2 Per i Clienti in possesso di Patente Estera, la carta di credito, escluse le carte prepagate, comunicata dal Cliente nel proprio profilo all'atto dell'iscrizione nell'Elenco Clienti è la modalità normale di pagamento del Servizio e di eventuali Penali e franchigie maturate, salvo diverso metodo di pagamento scelto dal Cliente.
- 1.3 Nel caso in cui il Cliente usufruisca dei Minuti Aggiuntivi di Prenotazione (a pagamento) o dei Minuti Aggiuntivi di Prenotazione a Ore senza aver dato avvio al Noleggio per scadenza della prenotazione o dei Minuti Aggiuntivi di Prenotazione a Ore entro il periodo indicato nell'apposita sezione in App oppure per annullamento della prenotazione nel corso del periodo di prenotazione consentito, i relativi importi saranno addebitati al Cliente alla scadenza della durata del termine di prenotazione o all'annullamento della stessa. Nel caso di Prenotazione a Ore al Cliente non sarà rimborsato alcun importo neppure nell'ipotesi di cancellazione anticipata o mancata fruizione complessiva del periodo di Prenotazione a Ore acquistato.
- 1.4 In caso di Noleggio prolungato, il Gestore, nel corso del medesimo Noleggio, si riserva il diritto di addebitare periodicamente l'importo complessivo maturato anche se il Noleggio non risulta ancora terminato. Al termine del Noleggio sarà poi addebitato al Cliente l'importo residuo maturato.
- 1.5 Al momento di un addebito, il pagamento di importi connessi al Noleggio o alla prenotazione a pagamento di un veicolo, escluse le Penali, verrà imputato in via preliminare all'importo di eventuali Voucher presenti nella sezione Voucher dell'App o altri crediti a disposizione del Cliente e, successivamente, al mezzo di pagamento registrato in App, se presente, dando priorità a quello predefinito dal Cliente stesso.
- 1.6 Ai sensi della normativa relativa ai servizi di pagamento, durante il processo di Noleggio, nel caso di pagamento a mezzo carta al Cliente potrà essere richiesto, per finalità di prevenzione delle frodi, di confermare la propria identità tramite il Servizio 3D Secure, secondo le modalità stabilite dal proprio istituto di pagamento e dal fornitore esterno incaricato della gestione dei servizi di pagamento. Le carte di pagamento non abilitate agli acquisti online o sprovviste di uno specifico processo di Strong Customer Authentication non potranno essere configurate e utilizzate per il pagamento in App. Il Gestore non avrà in alcun caso visibilità ed accesso alle informazioni fornite dal Cliente.
- 1.7 Tra le modalità di pagamento il Cliente potrà abilitarsi al Servizio e fruire dello stesso attraverso il solo caricamento sul proprio profilo di Voucher di valore pari o superiore alla soglia minima stabilita nell'allegato Tariffe ("Soglia Minima Abilitante").

### 2. Addebiti "Fuori Area di Copertura" della città di inizio Noleggio.

- 2.1 Fuori dall'Area di Copertura della città dove è iniziato il Noleggio, con ciò da ritenersi l'Area di Copertura applicabile per singola tipologia di veicolo, come indicato nel Regolamento, il Gestore potrà addebitare al Cliente, a titolo di importi anticipati, la somma di € 50 al superamento dei primi 25 chilometri percorsi dal limite esterno dell'Area di Copertura stessa. Dopo il primo addebito anticipato, i successivi addebiti saranno sempre di importo pari a € 50 ma saranno applicati al percorrere di ogni 50 chilometri in allontanamento dall'Area di Copertura fino ad un massimo di pre-addebiti pari a € 300. Qualora il Gestore dovesse ravvisare un utilizzo anomalo del veicolo in allontanamento dall'Area di Copertura, anche una volta raggiunto il limite



di € 300 di pre-addebiti, potrà continuare a pre-addebitare ulteriori importi al Cliente secondo le predette modalità. Eventuali importi a credito del Cliente, maturati per i predetti addebiti anticipati, saranno riaccreditati al Cliente al termine del Noleggio all'interno dell'Area di Copertura della città dove è iniziato il Noleggio se superiori al costo complessivo del Noleggio. In ogni caso gli addebiti anticipati saranno in tutto o in parte compensati con il costo finale del Noleggio.

3. Se il metodo di pagamento registrato dal Cliente rifiuta un addebito, il Gestore comunicherà il mancato pagamento al Cliente. In tal caso, il Gestore potrà sospendere con effetto immediato il Cliente dal Servizio fino al saldo integrale del debito, fermo restando che se il debito riguarda le Penali, il saldo potrà avvenire con tutti i metodi di pagamento consentiti, ad esclusione dei Voucher. Decorsi 60 (sessanta) giorni dal giorno in cui l'eventuale credito in capo al Gestore è maturato, senza che il Cliente abbia provveduto a saldare integralmente gli importi dovuti, il Gestore avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 19, fermo restando naturalmente il diritto di procedere al recupero del credito.

Il Cliente che si sia abilitato al Servizio esclusivamente tramite Voucher potrà essere sospeso dal Gestore con effetto immediato nel caso in cui il valore complessivo dei Voucher presenti sul proprio profilo sia inferiore alla Soglia Minima Abilitante. Il profilo del Cliente sarà riattivato quando il valore complessivo dei Voucher presenti sul medesimo profilo non torni ad essere pari o superiore alla Soglia Minima Abilitante oppure quando il Cliente non abbia caricato in App altri metodi di pagamento validi al di fuori dei soli Voucher.

4. Con il Noleggio, il Cliente non ha limiti temporali per la riconsegna del veicolo. Tuttavia, il Gestore, in caso di mancato pagamento o impossibilità di pagamento da parte del Cliente a causa di incapienza o sfioramento del limite del plafond del metodo di pagamento comunicato ed ammesso in fase di registrazione, in qualsiasi momento, si riserva il diritto di obbligare il Cliente a riconsegnare il veicolo anche attraverso il blocco del veicolo nel rispetto della sicurezza del Cliente e dei terzi. In caso di ritardo a seguito di un esplicito sollecito del Gestore a riconsegnare il veicolo, al Cliente potrà essere applicata la Penale indicata nel relativo Allegato Penali, fatto salvo l'eventuale maggior danno, per ogni ora di ritardo nell'adempimento della richiesta di restituzione, salvo la sospensione e/o la risoluzione del Contratto per grave inadempimento del Cliente, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.
5. La periodicità di fatturazione è mensile. La fattura riporterà gli addebiti e/o accrediti effettuati nel corso del mese, specificando i relativi utilizzi ed eventuali costi ulteriori (ad esempio Penali). La fattura è emessa in formato elettronico ed è scaricabile dal profilo del Cliente.
6. Il mancato pagamento o ritardato pagamento del corrispettivo di anche un solo Noleggio o di un altro degli importi dovuti al Gestore ai sensi delle presenti Condizioni Generali sia al termine che nel corso dello stesso potrà comportare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 19 e i relativi importi saranno recuperati dal Gestore a norma di legge.
7. Nel caso in cui il Cliente sia iscritto, rispettivamente all'App Enjoy oppure all'applicazione Enilive e successivamente si iscriva anche all'altra applicazione, il PAN criptato delle carte di pagamento previamente configurate all'interno dell'applicazione cui il Cliente si sia iscritto per primo sarà visualizzabile dal Cliente anche nel corso del processo di registrazione sulla seconda applicazione, al fine di agevolare la configurazione di una o più di tali carte quale metodo di pagamento per i servizi della seconda applicazione (con un limite massimo di cinque carte configurabili sull'applicazione Enilive). In questo caso, il processo di autenticazione cd. Strong Customer Authentication (SCA) troverà applicazione solo al momento in cui il Cliente utilizzerà per la prima volta la carta di pagamento importata dalla prima applicazione cui si è registrato per effettuare una transazione dispositiva (cd. "transazione CIT"). Solo le carte che rispettino i parametri di validità della seconda applicazione in cui vengono importate potranno essere utilizzate per finalizzare transazioni di pagamento su tale applicazione. Restano fermi eventuali vincoli di configurabilità delle carte non riconosciute dai sistemi rispettivamente, dell'App Enjoy e dell'applicazione Enilive, nonché la possibilità per il Cliente di configurare nuove e diverse carte o altri metodi di pagamento.
8. Nel caso di errato addebito di eventuali importi a carico del Cliente, il Gestore provvederà all'erogazione del relativo rimborso mediante Voucher che sarà automaticamente accreditato sul profilo App del Cliente, salvo diversa richiesta espressa da parte di quest'ultimo, da comunicare al Servizio Clienti secondo le modalità di cui all'art. 24.
9. Attraverso l'App il Gestore potrà consentire ai Clienti l'acquisto di Card prepagate (anche note come "Gift Card") in uno dei tagli prestabiliti disponibili. Le Card prepagate potranno essere acquistate, alternativamente, per l'utilizzo in proprio da parte del Cliente o per essere destinate in favore di soggetti terzi beneficiari, i cui dati identificativi e di contatto saranno specificamente indicati dal Cliente nel corso del processo di acquisto.

Nel caso di effettiva attivazione in App del servizio di vendita di Card prepagate da parte del Gestore, troveranno



applicazioni i seguenti termini e condizioni contrattuali.

Le Card prepagate costituiscono uno strumento di pagamento a spendibilità limitata e potranno essere utilizzate unicamente per il pagamento di importi riconducibili al Servizio.

Il pagamento del prezzo delle Card prepagate potrà avvenire attraverso uno dei metodi di pagamento registrati in App. Non saranno utilizzabili per il saldo prezzo delle Card prepagate eventuali Voucher. All'atto dell'acquisto della Gift Card il Cliente potrà inserire gli estremi di un metodo di pagamento ulteriore ed alternativo a quelli già presenti in App, il quale diverrà, da quel momento in poi, il nuovo metodo di pagamento predefinito per tutti i successivi addebiti connessi al Servizio. Nel caso di incapienza del mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente, la transazione di acquisto della Card prepagata sarà annullata ed eventuali Card già emesse saranno invalidate.

La Card prepagata, una volta disponibile nella sezione "Voucher" dell'App, sarà utilizzata in via prioritaria per il pagamento di tutti gli importi connessi al Servizio, ad esclusione di eventuali penali.

La Card prepagata non costituisce un deposito e pertanto non darà diritto all'accumulo di interessi.

A decorrere dalla data di acquisto delle Card prepagate e per i successivi 14 (quattordici) giorni, il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento (meglio noto come "diritto di recesso") in relazione ad una o più delle Card prepagate acquistate, scrivendo un'email all'indirizzo [servizioclienti@enjoy.eni.com](mailto:servizioclienti@enjoy.eni.com), con oggetto «Gift Card diritto di ripensamento». A tal fine, il Cliente potrà utilizzare il modulo facoltativo reperibile al [seguente link](#). In ogni caso dovrà essere specificato il numero identificativo della/e Card prepagata/e in relazione al quale il Cliente intende esercitare il diritto di ripensamento.

A fronte della tempestiva e completa richiesta di recesso, il Gestore provvederà alla disattivazione, da remoto, della Card prepagata, il cui credito non sarà più fruibile da parte del Cliente o del terzo beneficiario.

L'utilizzo del Servizio, da parte del Cliente o del terzo beneficiario, prima che sia scaduto il periodo di 14 (quattordici) giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento equivarrà ad una richiesta esplicita di fruizione, parziale o totale, della Card prepagata già nel corso del periodo di validità di tale diritto. Conseguentemente, nel caso di successivo recesso, il Cliente avrà titolo al solo rimborso dell'eventuale importo della Card prepagata, al netto degli sconti e di altre promozioni applicabili, residuante alla data di ricezione da parte del Gestore della richiesta di ripensamento. Tale rimborso avverrà sul medesimo mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto originario. L'effettiva data di disponibilità delle somme dipenderà esclusivamente dall'Istituto di credito del Cliente, cui dovranno essere indirizzate eventuali richieste di informazioni in tal senso.

Il Gestore non risponderà nel caso di utilizzo, parziale o totale, della Card prepagata da parte del Cliente o del terzo beneficiario nel corso del periodo di 14 (quattordici) giorni per l'esercizio del diritto di recesso.

Parimenti non saranno imputabili al Gestore eventuali responsabilità derivanti da una comunicazione parziale o incorretta dei dati identificativi e di recapito del terzo beneficiario della Card prepagata comunicati dal Cliente nel corso del processo di acquisto.

Alla data di scadenza della Card prepagata, la stessa perderà efficacia e non potrà essere prorogata. Eventuali importi residui non spesi dal Cliente o dal terzo non saranno rimborsabili né convertibili in altri Voucher o servizi/prodotti del Gestore.

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

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

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

1. La chiave del veicolo deve essere utilizzata secondo le istruzioni contenute nel Regolamento.
2. La perdita della chiave o il suo danneggiamento comporteranno l'addebito al Cliente responsabile dello smarrimento o danneggiamento della relativa Penale indicata nell'Allegato Penali, salvo l'eventuale maggior danno.
3. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.

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

1. Fermo restando quanto previsto al successivo articolo 16 per le ipotesi di sinistri, saranno a carico del Cliente i danni causati al veicolo da dolo o colpa grave del Cliente, nonché i danni al veicolo non comunicati al termine del Noleggio secondo le modalità previste dal Regolamento. In tali casi i relativi danni saranno addebitati al Cliente per intero. Fermo l'obbligo di segnalazione del danno, resta inteso che, è fatta salva la facoltà del Cliente di dimostrare che il danno è dipeso da cause a lui non imputabili.



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

1. In caso di furto totale, rapina del veicolo e/o atto vandalico, il Cliente, salvo quanto previsto nel Regolamento, sarà tenuto a:
  - contattare immediatamente il Servizio Clienti Enjoy del Gestore;
  - denunciare immediatamente l'evento alle autorità competenti e comunque non oltre 12 ore dal suo verificarsi (o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza);
  - trasmettere via e-mail al gestore all'indirizzo di cui all'art. 24, entro 24 ore dalla presentazione alle predette autorità, la copia integrale della denuncia di furto presentata alle competenti autorità;
  - inviare l'originale della denuncia di furto/rapina a mezzo email o PEC agli indirizzi di cui all'art. 24 entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla data dell'evento (o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza);
  - in caso di furto del veicolo in Noleggio ma in sosta, trasmettere le chiavi del veicolo rubato con plico raccomandato presso l'indirizzo fisico di cui all'art. 24. In caso di mancata restituzione di quanto sopra, il Cliente sarà tenuto al pagamento di un indennizzo corrispondente al valore commerciale (Eurotax Giallo) del veicolo al momento del furto.
2. Il Gestore si riserva il diritto di rivalersi sul Cliente nel caso in cui il Cliente stesso abbia determinato o agevolato il furto per dolo, colpa, incuria o negligenza addebitandogli, a titolo di risarcimento del danno per inadempimento o irregolare adempimento, un importo pari al valore commerciale (Eurotax Giallo) del veicolo al momento del furto.
3. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.

### **Articolo 14 - Sanzioni pecuniarie e rimozione forzata dei veicoli**

1. Eventuali sanzioni pecuniarie addebitate al Gestore in ragione del comportamento nell'utilizzo e rilascio del veicolo da parte del Cliente saranno a quest'ultimo imputate secondo quanto disciplinato dal Regolamento.
2. Il Cliente è tenuto a controllare che non ci siano eventuali divieti temporanei (ad esempio per lavaggio strade, mercato, lavori stradali) nell'area di parcheggio. Il Cliente non può rilasciare il veicolo nel caso in cui il divieto temporaneo inizi prima di 48 (quarantotto) ore dal momento in cui viene rilasciato il veicolo (ad esempio, se il divieto di parcheggio inizia il martedì alle 09:00, il Cliente è autorizzato a rilasciare il veicolo non oltre le 09:00 della domenica immediatamente precedente). Il rilascio del Veicolo non può essere effettuato su aree di sosta con limitazione oraria (disco orario).
3. Nel caso di rimozione forzata del veicolo durante il Noleggio, il Cliente deve contattare tempestivamente il Servizio Clienti Enjoy che avvierà le procedure per il recupero del mezzo. Al Cliente sarà addebitata la relativa Penale indicata nell'Allegato Penali, fatto salvo il maggior danno.
4. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.

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

1. Nel caso di sinistro o di avaria del veicolo, il Cliente deve dare immediatamente comunicazione al Gestore secondo le modalità e tempistiche disciplinate dal Regolamento.
2. In caso di sinistro, il Cliente, indipendentemente dal coinvolgimento di altri veicoli o terze parti nel sinistro stesso (es. nel caso di sinistro senza controparte), deve inviare il modulo CID, disponibile all'interno del veicolo o tramite richiesta telefonica al Servizio Clienti, correttamente compilato nei termini e modalità specificate nel Regolamento.
3. Nel caso in cui il Cliente abbia inviato al Gestore il CID correttamente compilato in tutte le sue parti e qualora non emergano responsabilità a suo carico in merito al sinistro, al Cliente sarà accreditato un voucher come riportato nell'allegato "Gestione Sinistri".
4. Nel caso il Gestore ricevesse una richiesta di risarcimento danni a seguito di un sinistro, senza avere ricevuto la notifica e la documentazione dal Cliente che aveva in utilizzo il veicolo al momento del sinistro stesso, ivi inclusa la copia completa del CID correttamente compilato, il Gestore si riserva il diritto di applicare la relativa Penale indicata nell'Allegato Penali, salvo l'eventuale maggior danno.
5. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19.

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



1. I veicoli hanno copertura assicurativa R.C.A. con un massimale pari a euro 25.000.000 (venticinquemilioni/00). Nel caso di Noleggio relativo a veicoli a motore termico non si applicherà alcuna franchigia a carico del Cliente nel caso di danni a veicoli di terzi (escluso quello oggetto di Noleggio). Diversamente, per il Noleggio di veicoli elettrici XEV 4040, nel caso di responsabilità totale o parziale del Cliente nella causazione del sinistro, al Cliente sarà applicata una franchigia pari a euro 250 (duecentocinquanta/00).
2. Il Gestore provvede altresì alla copertura dei rischi per incendio, furto e danni al veicolo oggetto di Noleggio alle condizioni di seguito elencate.
  - 2.1. Nel caso di Noleggio relativo a veicoli a motore termico in cui vi sia una responsabilità totale o parziale del Cliente nella causazione del sinistro:
    - 2.1.1. per rischi furto e incendio non si applicherà alcuna franchigia;
    - 2.1.2. per danni al veicolo oggetto di Noleggio, al Cliente sarà addebitata una franchigia assoluta pari a euro 500 (cinquecento/00 euro).
  - 2.2. Nel caso di Noleggio relativo a veicoli XEV 4040 in cui vi sia una responsabilità totale o parziale del Cliente nella causazione del sinistro:
    - 2.2.1. per rischio furto si applicherà una franchigia pari a euro 250 (duecentocinquanta/00) a carico del Cliente;
    - 2.2.2. per danni al veicolo oggetto di Noleggio, si applicherà una franchigia pari a euro 500 (cinquecento/00) a carico del Cliente.
3. Per i veicoli a motore termico, il Gestore provvede anche ad una copertura assicurativa "PAI (Personal Accident Insurance)" in favore del Cliente conducente, con massimale di euro 155.000 (centocinquantacinquemila/00) e una copertura RSM (Rimborso Spese Mediche) con un massimale di euro 10.000 (diecimila/00). Nel caso di Noleggio di veicoli XEV 4040, invece, è prevista una copertura assicurativa per infortuni del Cliente conducente: nel caso di morte del Cliente conducente il massimale sarà pari ad euro 55.000 (cinquantacinquemila/00). Per l'ipotesi di invalidità permanente del Cliente conducente il massimale sarà pari ad euro 100.000 (centomila/00) con una franchigia assoluta a carico del Cliente pari al 3% (tre percento), in base a quanto previsto dalle tabelle ANIA. Inoltre, è previsto un rimborso a favore del Cliente conducente per spese mediche pari a euro 10.000 (diecimila/00) nel caso di ricovero con almeno 1 pernottamento, con una franchigia a carico del Cliente pari al 10% (dieci percento).
4. Fermo restando quanto sopra, nel caso di responsabilità, parziale o totale, del Cliente nella causazione del sinistro per il quale non sussista o non operi, per atto o fatto direttamente o indirettamente imputabile al Cliente, la copertura assicurativa sul veicolo quest'ultimo sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni subiti dal Gestore e/o dai terzi.
5. Il Cliente autorizza espressamente l'addebito delle franchigie maturate in vigenza del Contratto sui mezzi di pagamento registrati in App, anche successivamente allo scioglimento del Contratto con il Gestore.

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

1. Il Gestore potrà introdurre modalità di rifornimento carburante/ricarica elettrica dei veicoli Enjoy che il Cliente potrà effettuare in prima persona attraverso l'utilizzo dell'App Enjoy ("Rifornimento/Ricarica Elettrica").
2. Il Rifornimento/Ricarica Elettrica potrà essere effettuato esclusivamente presso le Stazioni di Servizio a marchio Eni/Agip abilitate ed opportunamente segnalate sia sull'App che sul Sito.
3. Il Rifornimento/Ricarica Elettrica dovrà essere effettuato nel pieno rispetto delle istruzioni previste dal Regolamento. Laddove non consentito dal Regolamento o dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, il Rifornimento/Ricarica Elettrica non dovrà in alcun caso essere effettuata in autonomia dal Cliente con nessuna modalità, ferma restando l'applicazione della relativa Penale di cui all'Allegato Penali, salvo l'eventuale ulteriore danno.
4. I costi del carburante relativi al Rifornimento/Ricarica Elettrica saranno a carico del Gestore.
5. Il Gestore potrà porre in essere specifiche promozioni a vantaggio del Cliente che ha eseguito il Rifornimento/Ricarica Elettrica in modo conforme a quanto previsto dal Contratto e dal Regolamento.
6. Per i veicoli a motore termico il Cliente è obbligato ad utilizzare solo Benzina (non Diesel) e non può rifornire il veicolo con carburanti speciali o premium (es. non con Blu Super +). In caso contrario il Gestore si riserva il diritto di addebitare la relativa Penale di cui all'Allegato Penali, salvo l'eventuale maggior danno.
7. Il Rifornimento/Ricarica Elettrica, laddove consentiti al Cliente, che siano effettuati in violazione delle prescrizioni contenute nel Contratto e nel Regolamento comporteranno l'addebito della relativa Penale di cui all'Allegato Penali, salvo l'eventuale ulteriore danno. I costi di assistenza e di eventuale ripristino del veicolo saranno a carico del Cliente.



8. Per i veicoli a motore termici il Gestore verificherà ad ogni Rifornimento la corrispondenza tra il quantitativo di carburante erogato dal distributore rispetto a quello immesso nel veicolo e si riserva di adottare opportune azioni di tutela commisurate alla eventuale incoerenza rilevata dopo l'operazione di Rifornimento effettuata dal Cliente.
9. Per i veicoli elettrici il Gestore potrà verificare ad ogni Ricarica Elettrica l'effettiva esecuzione della stessa in conformità a quanto previsto nel Regolamento.
10. Ogni abuso o utilizzo improprio del Rifornimento/Ricarica Elettrica darà diritto al Gestore di avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 19.

#### **Articolo 18 - Servizio di prenotazione e consegna a domicilio (Enjoy Car Delivery)**

1. Attraverso il servizio Enjoy Car Delivery - servizio valido solo per noleggi in modalità diversa da quelli avviati presso gli Enjoy Point - il Cliente potrà prenotare con anticipo, da 20 (venti) giorni a 24 (ventiquattro) ore prima di quando intende avviare un Noleggio, un veicolo Enjoy a motorizzazione endotermica affinché lo stesso sia consegnato in un determinato giorno e fascia oraria presso o in prossimità dell'indirizzo indicato nel processo di prenotazione.
2. Il servizio Enjoy Car Delivery consente la prenotazione del veicolo con tariffa prepagata giornaliera. All'atto della prenotazione del servizio, il Cliente dovrà indicare per quanti giorni (da uno a quindici per i Privati e da uno a trenta per i Liberi Professionisti/ Titolari di Partita Individuale) intende prenotare il veicolo.
3. La consegna del veicolo potrà essere richiesta esclusivamente presso un indirizzo ricompreso nell'area di copertura Enjoy abilitata al servizio Car Delivery. Nel caso in cui l'indirizzo non sia all'interno dell'area di copertura, ovvero la data ed orario indicati dal Cliente per la consegna del veicolo non siano disponibili, il sistema non consentirà la relativa prenotazione. Il Gestore si riserva di consegnare il veicolo entro un raggio di 500 (cinquecento) metri in linea d'aria rispetto all'indirizzo indicato dal Cliente in fase di prenotazione del servizio Car Delivery. Il Gestore non risponderà nel caso di erronea indicazione dell'indirizzo da parte del Cliente.
4. Il Gestore metterà a disposizione il veicolo con 60 (sessanta) minuti di anticipo rispetto all'orario indicato nel processo di prenotazione e notificherà al Cliente, sempre con tale cadenza temporale e attraverso comunicazioni automatizzate sui mezzi di contatto registrati dal Cliente in App, la posizione esatta del veicolo e la relativa targa.
5. L'utente potrà avviare il Noleggio nel periodo intercorrente tra la comunicazione di disponibilità del veicolo, appositamente notificata dal Gestore, ed i 120 (centoventi) minuti successivi all'orario di consegna del veicolo selezionato dal Cliente nel processo di prenotazione. In caso di mancato avvio del Noleggio entro il termine ultimo di 120 (centoventi) minuti, senza che il Cliente abbia cancellato la prenotazione con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo, allo stesso sarà addebitata in automatico la penale di cui all'Allegato Penali sul metodo di pagamento predefinito in App.
6. Il costo della prenotazione Car Delivery sarà visibile all'interno dell'App in fase di prenotazione e verrà riportato in modo chiaro e distinto rispetto al costo della tariffa giornaliera di Noleggio in fase di prenotazione, nella sezione cronologia e nella fattura mensile. Il corrispettivo del servizio Enjoy Car Delivery non potrà in alcun caso essere pagato a mezzo voucher.
7. Il corrispettivo del servizio Car Delivery, unitamente alla tariffa di noleggio selezionata dal Cliente in sede di prenotazione, sarà oggetto di pre-autorizzazione sul metodo di pagamento selezionato dal Cliente nel corso del processo di prenotazione in App. Tale metodo di pagamento, una volta selezionato come metodo di pagamento per il servizio Car Delivery, diverrà il metodo di pagamento predefinito in App per qualsiasi pagamento connesso al Servizio. Sino a quando sarà attiva una prenotazione per il servizio Car Delivery, il Cliente non potrà modificare il metodo di pagamento predefinito ove insiste la relativa pre-autorizzazione. Per poter eliminare tale metodo di pagamento dall'App, il Cliente dovrà necessariamente procedere alla previa cancellazione della prenotazione Car Delivery con eventuale applicazione in automatico della penale indicata nell'Allegato Penali nel caso di cancellazione che occorra entro le 24 ore precedenti la data ed orario selezionati dal Cliente per la consegna del veicolo. L'importo pre-autorizzato sarà addebitato contestualmente all'avvio del Noleggio del veicolo oggetto del servizio Car Delivery, purché questo avvenga entro il termine massimo di 120 (centoventi) minuti successivi all'orario di consegna indicato dal Cliente, di cui al precedente art. 18 co. 5. In tutti gli altri casi (cancellazione da parte dell'utente, annullamento prenotazione da parte del Gestore, mancato avvio del Noleggio entro i termini previsti, etc.), la prenotazione del servizio Car Delivery decadrà e l'importo pre-autorizzato sarà svincolato dal Gestore. I tempi di disponibilità delle somme sul mezzo di pagamento del Cliente dipenderanno dall'istituto di credito dello stesso.



8. Eventuali importi collegati a minuti e chilometri aggiuntivi rispetto a quelli inclusi nel servizio Car Delivery selezionato dal Cliente, così come eventuali costi connessi a parcheggi Enjoy, nel caso in cui il Cliente richieda la consegna del veicolo in un parcheggio soggetto a tariffazione aggiuntiva, saranno addebitati al termine del Noleggio sul metodo di pagamento predefinito in App, il quale potrebbe differire da quello selezionato per la prenotazione del servizio di Car Delivery nel caso di successiva modifica da parte del Cliente, laddove consentito.
9. La prenotazione del servizio Car Delivery sarà cancellabile dal Cliente, senza costi a suo carico, fino a 24 (ventiquattro) ore prima dell'orario di consegna richiesto. La cancellazione da parte del Cliente oltre il suddetto termine di gratuità comporterà l'applicazione in automatico della penale dell'importo indicato nell'Allegato Penali sul mezzo di pagamento predefinito, a prescindere dalla durata complessiva del noleggio oggetto di prenotazione. La penale è funzionale al ripianamento dei costi di movimentazione, fermo veicolo e organizzazione della consegna sostenuti dal Gestore.
10. Il Cliente non potrà avere attive più di una prenotazione del servizio Car Delivery alla volta a prescindere dalla città in cui richiede l'erogazione del servizio. Parimenti, il Cliente dovrà assicurarsi di aver terminato qualsiasi Noleggio in corso (sia in modalità tradizionale che in modalità Enjoy Point) entro i 90 (novanta) minuti antecedenti l'orario di consegna del veicolo richiesto nell'ambito del Car Delivery. In caso di Noleggio Enjoy in corso al sessantesimo minuto antecedente l'orario di consegna del veicolo richiesto dal Cliente, ovvero di disabilitazione, anche temporanea, del profilo Enjoy del Cliente per fatto allo stesso imputabile, il servizio Car Delivery sarà automaticamente cancellato dal Gestore e al Cliente sarà applicata in automatico la penale dell'importo indicato nell'Allegato Penali sul mezzo di pagamento predefinito.
11. Il Gestore si riserva di cancellare, dandone evidenza al Cliente attraverso apposita comunicazione, la prenotazione del servizio Car Delivery nel caso in cui non sia in grado di soddisfare la richiesta di prenotazione, in ragione dell'impossibilità di consegna del veicolo entro la distanza massima di 500 metri in linea d'aria rispetto all'indirizzo di consegna richiesto dal Cliente ovvero impossibilità a consegnare il veicolo entro 30 (trenta) minuti prima dell'orario prescelto dal Cliente in fase di prenotazione. L'eventuale cancellazione da parte del Gestore di un Noleggio Car Delivery verrà notificata al Cliente con il massimo anticipo possibile e al Cliente sarà erogato in voucher di cortesia.
12. Il Cliente sarà tenuto a riconsegnare l'auto noleggiata all'interno dell'Area di copertura del Servizio della stessa città ove il veicolo è stato consegnato al Cliente. L'eventuale riconsegna della vettura in anticipo rispetto alla data e/o all'orario di riconsegna selezionati in fase di prenotazione non darà diritto al Cliente al rimborso di alcuna somma.

#### **Articolo 19 - Risoluzione del Contratto**

1. Costituiranno casi di inadempimento grave, al verificarsi dei quali il Gestore avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'Art. 1456 c.c. per fatto e colpa del Cliente e salvo il risarcimento del danno ulteriore, dandone semplice comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica indicato nella sezione "Profilo utente" all'interno dell'App, le seguenti fattispecie:
  - a. Il Cliente che risulti essere minore di anni 18 anni e/o non in possesso di Patente e, laddove previsto, di copia del permesso internazionale di guida o di traduzione giurata della patente o che non abbia conseguito la Patente da almeno un anno all'atto dell'iscrizione nell'Elenco Clienti;
  - b. La mancata comunicazione da parte del Cliente al Gestore della sospensione, revoca, ritiro etc. della Patente e/o del permesso internazionale di guida;
  - c. Utilizzo di credenziali e documenti falsi o comunque non riconducibili al Cliente, all'atto di iscrizione al Servizio e/o della prenotazione e Noleggio dei veicoli, ivi inclusa l'indicazione di codici promozionali/convenzioni senza averne diritto;
  - d. Prenotazione multipla di uno o più veicoli senza avviare il Noleggio;
  - e. Il mancato adempimento da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi relativi alle condizioni di utilizzo dei veicoli così come disciplinate nel paragrafo 5 del Regolamento;
  - f. Mancato o ritardato pagamento degli importi derivanti dall'utilizzo del Servizio entro il termine di 60 (sessanta) giorni da quando il credito in capo al Gestore è maturato;
  - g. Rilascio del veicolo noleggiato, al termine del Noleggio, in un'area senza copertura satellitare o posta al di fuori della specifica Area di Copertura della città (o del Parcheggio Enjoy Point) in cui è iniziato il Noleggio o utilizzata fuori dal territorio italiano;
  - h. Qualora il Cliente imbratti o compia qualsivoglia atto vandalico a danno dei veicoli;



- i. Qualora il Cliente, nonostante una diffida scritta, non interrompa una violazione grave del Contratto e/o del Regolamento o qualora non ponga immediatamente rimedio alle conseguenze già verificatesi in relazione a tali violazioni;
- j. Qualora il Cliente faccia uso abituale, oppure vi sia ragione di sospettare che faccia uso abituale, di droghe o alcol o sostanze psicotrope;
- k. Qualora il Cliente, anche su richiesta del Gestore, non riconsegni un veicolo;
- l. Mancato pagamento delle Penali applicate dal Gestore;
- m. Guida del veicolo Noleggiato da un soggetto diverso dal Cliente che ha proceduto al Noleggio;
- n. Il mancato rispetto da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi relativi all'utilizzo dei veicoli di cui all'art. 6 del Contratto;
- o. Perdita, danneggiamento e/o calco della chiave del veicolo da parte del Cliente;
- p. Agevolazione o commissione colposa o dolosa del Cliente di furto, rapina e/o atto vandalico a danno del veicolo secondo quanto previsto all'art. 13;
- q. Rimozione forzata del veicolo a seguito di violazioni da parte del Cliente di norme sulla sosta dei veicoli e di quanto previsto all'art. 14 del Contratto;
- r. Qualora il Cliente, per atto o fatto a sé imputabile, abbia causato l'inoperatività delle polizze assicurative sul veicolo o l'avaria del veicolo;
- s. In caso di Termine Noleggio da parte del Cliente in spazi o aree private diverse dalle aree private appositamente dedicate a parcheggio dei veicoli del Servizio;
- t. In caso di utilizzo improprio da parte del Cliente dei vantaggi derivanti dall'attribuzione di Voucher e/o da particolari convenzioni o accordi in essere tra il Gestore e soggetti terzi.

#### **Articolo 20 – Esonero di responsabilità**

- 1. Esclusi i casi di dolo o colpa grave del Gestore, quest'ultimo non risponde per i danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano in qualsiasi modo patire a causa del Servizio non direttamente imputabili al Gestore, o di variazioni delle modalità, orari e/o condizioni di erogazione del Servizio nonché a causa di sospensione, interruzione o comunque indisponibilità del Servizio stesso dipendenti dai veicoli, dagli apparati tecnologici, dai sistemi informatici di telecomunicazioni e comunque da cause imputabili sia ai fornitori del Gestore che a terzi in genere.
- 2. Inoltre è esclusa qualsiasi responsabilità del Gestore per il mancato adempimento totale o parziale degli obblighi assunti per causa di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: atti dello Stato e della Pubblica Amministrazione, atti della Pubblica Autorità, limitazioni legali, incendi, alluvioni, esplosioni, mobilitazioni, sommosse, scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime, mancanza di elettricità, interruzione delle linee telefoniche, mancanza di oli combustibili ed altri.
- 3. Il Cliente in ogni caso espressamente esonera il Gestore da ogni responsabilità per eventuali danni di qualunque natura subiti dal Cliente stesso e/o da terzi in relazione all'esecuzione del Contratto non derivanti da dolo o colpa grave del Gestore ma imputabili a dolo o colpa grave del Cliente.

#### **Articolo 21 - Penali**

- 1. Il Gestore si riserva il diritto di applicare al Cliente le penali indicate nello specifico allegato al Contratto (rispettivamente "Penali" e "Allegato Penali") al concretizzarsi delle fattispecie previste e regolate dal Contratto e dal Regolamento, salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno. In particolare, dopo avere attentamente esaminato il caso e accertato il coinvolgimento del Cliente, il Gestore comunica al Cliente via e-mail la causale e l'importo della Penale, a seguito della suddetta comunicazione, questa sarà addebitata su uno o più dei metodi di pagamento registrati dal Cliente, sino al pieno soddisfo. Il Cliente autorizza espressamente l'addebito delle Penali maturate in vigenza del Contratto sui mezzi di pagamento registrati in App, anche successivamente allo scioglimento del Contratto con il Gestore per un periodo massimo di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di efficacia dello scioglimento stesso.
- 2. Il mancato pagamento delle Penali potrà comportare la sospensione e/o la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 19 e i relativi importi saranno recuperati dal Gestore a norma di legge.

#### **Articolo 22 - Controversie e Legge Applicabile**

- 1. Il Contratto, il Regolamento e gli Allegati sono regolati dalla Legge Italiana.



2. Nel caso di Cliente qualificabile come consumatore, ai sensi della normativa vigente, al fine di risolvere qualsiasi controversia che insorga tra quest'ultimo e il Gestore, il Cliente potrà accedere alla piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (la piattaforma europea ODR). La Piattaforma Europea ODR è stata sviluppata ed è gestita dalla Commissione Europea, in conformità con la Direttiva n. 2013/11/UE e con il Regolamento UE n. 524/2013, al fine di facilitare una risoluzione extragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, efficiente, rapida ed equa delle controversie relative agli obblighi contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione Europea e un professionista stabilito nell'UE, attraverso l'intervento di un organismo ADR ("Alternative Dispute Resolution"), da selezionare da una lista messa a disposizione dalla Commissione Europea. Per maggiori dettagli sulla Piattaforma ODR dell'Unione Europea o per avviare, attraverso quest'ultima, una procedura ADR relativa al Contratto tra Cliente e Gestore o al Servizio, si prega di visitare il sito <http://ec.europa.eu/odr>. L'indirizzo di posta elettronica del Gestore da fornire sulla Piattaforma ODR dell'Unione Europea è il seguente: [servizioclienti@enjoy.eni.com](mailto:servizioclienti@enjoy.eni.com).
3. Nel caso di Cliente qualificabile come consumatore, ai sensi della normativa vigente, per ogni eventuale controversia comunque originata dal Contratto o ad esso connessa o da esso derivante, che non sia stata risolta tramite ricorso alla procedura di cui all'articolo 22 comma 2, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano. In tutti gli altri casi sarà competente in via esclusiva il foro di Roma.

#### **Articolo 23 - Miscellanea**

1. La circostanza che il Gestore non faccia valere in una qualsiasi occasione i diritti e le facoltà ad esso contrattualmente riconosciuti non potrà in alcun caso essere interpretata come rinuncia od abdicazione a detti diritti o facoltà, né impedirà di pretenderne in altro momento il pieno, puntuale e rigoroso rispetto.
2. L'eventuale nullità ed inefficacia di una o più clausole del Contratto, anche derivante da modifiche alla vigente normativa, introdotte con norme dello Stato e della Comunità Europea, non incide sulla validità del Contratto nel suo complesso.
3. Il Contratto andrà in tal caso interpretato ed integrato come se contenesse tutte le clausole che consentono di raggiungere, in modo conforme alla legge, lo scopo essenziale perseguito dall'accordo delle Parti.

#### **Articolo 24 - Comunicazioni**

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

#### **Articolo 25 - Cessione della posizione contrattuale da parte del Gestore**

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

#### **Articolo 26 - Trattamento dei dati personali**

I dati personali del Cliente saranno trattati dal Gestore, in qualità di titolare del trattamento, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), dell'ulteriore normativa applicabile in materia e in conformità a quanto previsto dall'Informativa sul trattamento di dati personali messa nella disponibilità del Cliente.

Il Cliente, dopo aver preso visione delle Condizioni Generali di Contratto che regolano il rapporto con il Gestore, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 del codice civile, di accettare integralmente ed approvare specificatamente le clausole di cui agli articoli: Articolo 2 (Divieto di sostituzione); 3 (Disciplina del Servizio); Articolo 4 (Requisiti per l'adesione); Articolo 8 (Tariffe e Piani di Abbonamento); Articolo 9 (Fatturazione e Pagamenti); Articolo 11 (Smarrimento della chiave); Articolo 12 (Danni al Veicolo); Articolo 13 (Furto Totale e Rapina); Articolo 14 (Sanzioni amministrative



pecuniarie e rimozione forzata dei veicoli); Articolo 15 (Sinistro o avaria del veicolo); Articolo 16 (Assicurazioni e coperture rischi); Articolo 17 (Rifornimento di carburante e Ricarica Elettrica); Articolo 20 (Esonero di responsabilità); Articolo 21 (Penali); Articolo 22 (Controversie e Legge Applicabile).

## ALLEGATO TARIFFE

**TARIFFE ENJOY** : è possibile visionare le tariffe Enjoy tramite App. Le tariffe sono soggette a modifiche da parte di Enjoy in qualsiasi momento. Per avere evidenza delle tariffe aggiornate è necessario scaricare l'App.

Soglia Minima Abilitante	FIAT 500/ Toyota Yaris	Xev Yoyo
Valore complessivo minimo di voucher che dovranno essere presenti sul profilo del Cliente al fine di consentirgli la fruizione del Servizio e l'abilitazione del proprio profilo Enjoy in assenza di un ulteriore metodo di pagamento valido.	10 euro	10 euro

## ALLEGATO GESTIONE SINISTRI

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

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



<b>ALLEGATO PENALI (per tutti i veicoli)*</b>	
Riattivazione profilo Cliente, a seguito per esempio di sospensione per patente scaduta, sospensione per mancati pagamenti, etc.	€ 5

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

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

<b>Altro</b>	
Smarrimento chiave di accensione	€ 250
Fermo veicolo per sinistro con responsabilità del Cliente, con o senza controparte	50€/giorno
Termine Noleggio in aree parcheggio private diverse da quelle riservate ai veicoli del Servizio	€ 250
Rimozione forzata del veicolo a seguito infrazione	€ 250
Guida del veicolo da parte di soggetto diverso dal Cliente che ha effettuato la prenotazione	€ 500



Gestione sinistri non comunicati dal Cliente	€ 100
Guida all'estero	€ 250
Recupero veicolo al di fuori dell'Area di Copertura per i Noleggi Enjoy Standard o al di fuori del Parcheggio Enjoy Point, per i Noleggi Enjoy Point, per specifica tipologia di veicolo noleggiato per responsabilità del Cliente	€ 200 ogni 100km dai confini dell'Area di Copertura / Parcheggio Enjoy Point
Mancata pronta restituzione a seguito di richiesta dal Servizio Clienti Enjoy	€ 100 per ogni ora di ritardo
Smarrimento o danneggiamento agli accessori del veicolo <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seggiolino bambino</li> <li>- Cavo per ricarica cellulare</li> <li>- Dispositivo porta cellulare</li> </ul>	€ 500 € 50 € 50

<b>Enjoy Car Delivery</b>	
Cancellazione della prenotazione da parte del Cliente a meno di 24 (ventiquattro) ore dall'orario di consegna del veicolo indicata dal Cliente nel processo	€ 30
Mancato avvio del Noleggio associato alla prenotazione Car Delivery entro 120 (centoventi) minuti successivi all'orario di consegna del veicolo indicato dal Cliente	€ 30
Inabilitazione del profilo per fatto imputabile al Cliente o mancato termine di altro Noleggio in corso almeno 90 minuti prima dell'orario selezionato dal Cliente per la consegna del veicolo.	€ 30

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

#### ALLEGATO STATI ESTERI

Paesi Esteri	Documenti richiesti	
	Documento d'Identità	Documento di guida
Paesi dell'UE	Carta d'identità o Passaporto	Patente di Guida
Regno Unito	Carta d'identità o Passaporto	Patente di Guida
Russia	Passaporto	Patente di Guida e Patente Internazionale o traduzione giurata
Stati Uniti	Passaporto	Patente di Guida e Patente Internazionale o traduzione giurata
Svizzera	Carta d'identità o Passaporto	Patente di Guida



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO VEHICLE SHARING

(Versione in vigore dal 31 luglio 2024)

### Articolo 1 - Oggetto, accesso al Servizio e modalità di iscrizione

1. Le presenti condizioni generali di contratto ("Contratto" o "Condizioni Generali di Contratto") disciplinano i termini e condizioni del rapporto contrattuale tra Enilive S.p.A. con socio unico, con sede in Roma, Viale Giorgio Ribotta 51, capitale sociale € 315.498.184,00 i.v., Codice Fiscale, P.IVA e n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 11403240960, R.E.A. Roma 1676444, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Eni S.p.A. ("Gestore" o "Enilive") ed il cliente ("Cliente") per l'iscrizione da parte di quest'ultimo all'applicazione mobile denominata "App Enjoy" (o anche solo "App"), per l'inserimento del Cliente nell'elenco dei Clienti ("Elenco Clienti") nonché per la fruizione del servizio di Vehicle Sharing Enjoy ("Servizio"). Il Servizio è disciplinato dal presente Contratto, dal Regolamento Vehicle Sharing Enjoy e relativi allegati ("Regolamento") e, per tutto quanto qui non espressamente indicato, dal Codice civile italiano.
2. L'accettazione delle Condizioni Generali di Contratto e del Regolamento e la presa visione dell'Informativa Privacy costituiscono condizioni necessarie per la fruizione del Servizio e per l'accesso e l'utilizzo della App Enjoy. Scaricando l'App Enjoy ovvero fruendo del Servizio, il Cliente conferma di aver letto e accettato le Condizioni Generali di Contratto ed il Regolamento e di aver preso visione dell'Informativa Privacy disponibili in App e sul sito [enjoy.eni.com](http://enjoy.eni.com) ("Sito").
3. I Clienti che si siano iscritti all'App Enjoy a partire dal 6 giugno 2024 in poi con credenziali (e-mail e password) o con social log-in attiveranno in automatico il cd. "Account Unico Eni" che gli consentirà, alle condizioni e fatte le eccezioni contenute nelle Condizioni Generali di Utilizzo del Servizio "Account Unico Eni" - disponibili in App nel flusso di registrazione e, in ogni momento, sul Sito - di accedere alle applicazioni Eni (Enjoy, Enilive e Plenitude) con le medesime credenziali.
4. Resta ferma la possibilità per il Cliente di modificare l'indirizzo registrato da Enilive come recapito del Cliente per ogni futura comunicazione (di servizio, contrattuale o eventualmente commerciale), contattando il Servizio Clienti Enjoy ai recapiti indicati all'art. 24.

### Articolo 2 - Divieto di sostituzione

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

### Articolo 3 - Disciplina del Servizio

1. Il Cliente ha diritto di prenotare e noleggiare i veicoli del Gestore in due modalità:
  - i. modalità cd. "Enjoy standard": accedendovi presso le città che offrono il Servizio e le apposite aree di copertura ad esso riservate secondo quanto previsto nel Regolamento e nel Contratto.
  - ii. modalità cd. "Enjoy Point": accedendovi presso i parcheggi Enjoy Point che offrono il Servizio secondo quanto previsto nel Regolamento e nel Contratto, i quali saranno, di volta in volta, specificamente identificati da un push-pin dedicato nella mappa presente in App e sul Sito. Le città presso cui il Servizio viene reso in modalità Enjoy Point saranno rese note sul Sito e in App e, a discrezione del Gestore, anche mediante ulteriori modalità e canali di comunicazione. Salvo ove non diversamente specificato in maniera espressa, le previsioni contenute nelle presenti Condizioni Generali di Contratto e nel Regolamento si applicano indistintamente ad entrambe le modalità di Noleggio indicate ai precedenti punti 3.1. i. e ii..
2. L'accesso ai veicoli del Servizio avviene attraverso le modalità di utilizzo disciplinate nel Regolamento.
3. Ogni singolo Noleggio, indipendentemente dalla modalità di cui al comma 1, si intende perfezionato dal Cliente allorché questi avvia la procedura di utilizzo del veicolo e termina quando il Cliente conclude regolarmente la procedura di rilascio del veicolo ("Noleggio").
4. Salvo ove diversamente disciplinato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto o nel Regolamento, il termine Noleggio è riferito sia al noleggio nella modalità Enjoy standard che nella modalità Enjoy Point.
5. Per concludere regolarmente il Noleggio, come descritto e disciplinato nel Regolamento, il veicolo dovrà essere rilasciato:



- i. nel caso di Noleggio Enjoy standard, nella specifica area di copertura prevista per la tipologia di veicolo noleggiato all'interno della stessa città in cui il Cliente ha avviato la procedura di utilizzo del veicolo;
  - ii. nel caso di Noleggio Enjoy Point nel Parcheggio Enjoy Point in cui il cliente ha avviato la procedura di utilizzo del veicolo, allorquando tale possibilità sia resa disponibile dal Gestore, in parcheggi differenti da quello di avvio del noleggio.
6. Il Cliente, per ogni Noleggio e per tutto il periodo in cui è Cliente del Servizio, ha l'obbligo di attenersi ed osservare le disposizioni del presente Contratto e del Regolamento che, unitamente a tutti gli allegati, il Cliente dichiara di aver esaminato e quindi di ben conoscere e che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto e sono da intendersi qui integralmente richiamati.
7. Il Gestore si riserva di modificare le Condizioni Generali di Contratto, il Regolamento e/o le Condizioni Integrative di Utilizzo Cargo (singolarmente o cumulativamente definiti, per le finalità del presente articolo, come "Documenti Contrattuali"), nonché di modificare, integrare e/o discontinuare una o più delle componenti, funzionalità o caratteristiche del Servizio e/o dell'App Enjoy per giustificato motivo (quali, ottimizzazione e sviluppo del Servizio e/o dell'App Enjoy, sviluppi di natura straordinaria, necessità di adeguamento ad intervenute modifiche legislative o regolamentari, necessità di far fronte a problemi di sicurezza, sopravvenute esigenze di natura tecnico od economica). Le modifiche saranno rese disponibili mediante pubblicazione dei nuovi Documenti Contrattuali sul Sito e sull'App e ne verrà data comunicazione secondo le modalità di seguito descritte, che si differenziano in base alla tipologia di modifica:
  - i. In caso di modifiche essenziali, salvo che la legge disponga altrimenti o vi sia urgenza per motivi di sicurezza, le modifiche entreranno in vigore decorsi 30 (trenta) giorni dalla loro comunicazione via e-mail all'indirizzo di posta elettronica del Cliente indicato nella sezione "Profilo utente" in App. Se il Cliente non intende accettare tali modifiche dovrà recedere dal Contratto entro le ore 24:00 del giorno antecedente a quello in cui le modifiche entreranno in vigore secondo le modalità stabilite all'art. 5, comma 2. Successivamente a tale termine, senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le modifiche saranno integralmente applicabili. Resta in ogni caso fermo il diritto per il Cliente di recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto ai sensi dell'art. 5.2..
  - ii. In tutti gli altri casi di modifiche diversi da quelli sopra disciplinati, le modifiche stesse entreranno immediatamente in vigore al momento della pubblicazione dei nuovi Documenti Contrattuali sul Sito e sull'App. La data di pubblicazione coinciderà con la data di validità indicata nell' intestazione dei Documenti Contrattuali stessi. Il Cliente sarà informato dell'aggiornamento dei Documenti Contrattuali alternativamente mediante comunicazione a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato nella sezione "Profilo utente" all'interno dell'App o mediante comunicazione informativa in App (es. attraverso pop-up, push notification o altra tipologia di alert). Anche in questo caso, resta fermo il diritto di recesso anticipato dal Contratto ai sensi dell'art. 5.2..Eventuali aggiornamenti dell'App saranno, di volta in volta, resi disponibili attraverso Apple Store o Google Play o HUAWEI App Gallery. Il Cliente potrebbe non essere in grado di utilizzare in tutto o in parte la App e/o il Servizio prima di aver scaricato l'ultima versione disponibile negli store per la quale potrebbe, di volta in volta, essere richiesta una versione minima del sistema operativo installato sul dispositivo attraverso cui il Cliente intende installare e utilizzare l'App.
8. Attraverso l'App, il Gestore si riserva altresì di mettere a disposizione dei Clienti contenuti e servizi di terzi.

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

1. Il Gestore si riserva il diritto di negare l'adesione al Servizio in ragione della solvibilità del potenziale Cliente, ovvero del suo pregresso scorretto operare con il Gestore o con qualsiasi altro gestore operante nel settore Vehicle Sharing. Resta inteso che, l'adesione al Servizio è consentita ai maggiori di anni 18 in possesso, da almeno un anno, di valido titolo che abiliti alla guida di veicoli a motore di tipo B o superiori ("Patente") conseguito in Italia ("Patente Italiana") o conseguito in uno degli Stati esteri di cui all'Allegato Stati Esteri ("Patente Estera"). Sia in sede di adesione al Servizio che durante l'intera vigenza del Contratto, Patente del Cliente dovrà permanere in corso di validità e non sospesa, ritirata o comunque non più disponibile per provvedimento delle Autorità o per disposizioni normative, quale titolo abilitante alla guida. Il Cliente si impegna fin da subito a comunicare, prontamente, al Gestore eventuali ritiri, sospensioni, revoche, smarrimento etc. che possano interessare la Patente. Tale comunicazione dovrà essere inviata al Gestore via email all'indirizzo di cui all'art. 24. A seguito di tale comunicazione, ovvero con qualunque altra



modalità il Gestore venga a conoscenza di un evento impattante sulla validità della Patente, il Gestore provvederà immediatamente a sospendere il Cliente dal Servizio e valuterà l'opportunità di risolvere il presente Contratto con la cancellazione del Cliente dall'Elenco Clienti. Il Cliente, in caso di revoca o annullamento dei suddetti provvedimenti aventi un'incidenza sulla validità della Patente, potrà accedere nuovamente al Servizio mediante una nuova richiesta di adesione, qualora il Gestore avesse dichiarato risolto il Contratto. In caso invece di sospensione dal Servizio, il Cliente potrà richiedere la riattivazione all'indirizzo email di cui all'art. 24 allegando la documentazione probatoria di attribuzione o convalida della Patente a seguito dei provvedimenti di revoca, ritiro, sospensione etc.

Per garantire una maggiore sicurezza stradale, al Cliente non sarà consentito prenotare ed avviare Noleggi a Tariffa Prepagata che abbiano una durata che vada oltre le 08:00 dell'ultimo giorno di validità della Patente. Inoltre, laddove il Cliente non abbia aggiornato la propria Patente all'interno del Profilo Cliente dell'App entro le ore 07:59 dell'ultimo giorno di validità della Patente, il Gestore bloccherà immediatamente il profilo del Cliente. Nel caso in cui il Cliente abbia un Noleggio attivo alle ore 08:00 del giorno di scadenza della Patente, alla prima sosta successiva a tale momento, il veicolo verrà bloccato da remoto e non sarà più possibile per il Cliente riavviare il veicolo e continuare il Noleggio. È onere del Cliente assicurare che alla prima sosta successiva alle ore 08:00 di scadenza della propria Patente, il veicolo si trovi all'interno dell'Area di copertura e in condizioni di sicurezza per il veicolo, per il Cliente e per terzi. Il blocco del profilo dell'utente e, conseguentemente, del veicolo alla prima sosta successiva al termine indicato sopra, non comporterà in automatico il termine del Noleggio, che dovrà, pertanto, avvenire a cura del Cliente al fine di evitare l'addebito di ulteriori costi e spese a carico di quest'ultimo. Sarà possibile per il Cliente aggiornare i dati della propria Patente in ogni momento.

2. Il Gestore, a seguito di verifica delle condizioni di cui al precedente punto 4.1, provvede alla iscrizione nell'Elenco Clienti attribuendo al Cliente un codice univoco di identificazione ("PIN").
3. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al punto 1 del presente Articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.

#### Articolo 5 – Durata e Recesso

1. L'iscrizione nell'Elenco Clienti si intenderà perfezionata a decorrere dalla data di comunicazione email da parte del Gestore di conferma iscrizione al Servizio.
2. Il Cliente può recedere, in qualunque momento e senza oneri, dal presente Contratto, dandone comunicazione al Gestore alternativamente attraverso:
  - i. apposita funzione presente sull'App Enjoy;
  - ii. comunicazione attraverso posta elettronica (da inviare a [servizioclienti@enjoy.eni.com](mailto:servizioclienti@enjoy.eni.com). Nel caso di invio della richiesta di recesso da parte del Cliente da un indirizzo di posta elettronica diverso da quello registrato in App, il Gestore si riserva di effettuare ogni opportuna verifica sulla corretta identità del soggetto richiedente);
  - iii. PEC all'indirizzo di cui all'art. 24.

Il recesso sarà efficace con effetto immediato o comunque una volta terminato il Servizio di Noleggio di veicoli eventualmente in corso. Nell'ipotesi contemplata al precedente punto 2 ii. il recesso diverrà efficace al termine dei controlli sull'identità del richiedente, nel caso in cui gli stessi abbiano avuto esito positivo.

In caso di recesso, il Gestore si riserva di conservare, tramite il proprio acquirer Nexi Payments S.p.A, i dati relativi al mezzo di pagamento registrata in App per un periodo di 24 mesi dallo scioglimento del rapporto contrattuale onde consentire l'addebito di eventuali Penali e franchigie maturate dal Cliente in vigenza del rapporto contrattuale o comunque riconducibili al Contratto.

3. Il Gestore può, in qualsiasi momento, recedere dal rapporto, con un preavviso di 60 (sessanta) giorni, dandone comunicazione al Cliente mediante e-mail all'indirizzo di posta elettronica registrato in App.
4. Il recesso dell'una o dell'altra parte ovvero la risoluzione di diritto del presente Contratto comporta la perdita della qualità di Cliente e la disattivazione del PIN con l'automatico scioglimento del Contratto e di ogni rapporto consequenziale e connesso al Servizio.
5. Il Gestore può temporaneamente sospendere il diritto del Cliente ad accedere al Servizio. L'esercizio di tale diritto da parte del Gestore potrà avvenire a seguito di inadempimento del Cliente alle obbligazioni nascenti dal Contratto. La sospensione non è alternativa alla facoltà del Gestore di avvalersi, laddove previsto, della clausola risolutiva espressa in caso di grave inadempimento del Cliente di cui al successivo art. 19. La preventiva sospensione del Servizio in nessun caso implica una rinuncia del Gestore ad avvalersi del rimedio della risoluzione per inadempimento del Cliente o del recesso ovvero a recuperare eventuali crediti pendenti.



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

1. I veicoli, per ogni singolo Noleggio, devono essere utilizzati nel pieno rispetto delle prescrizioni di cui al presente Contratto e del Regolamento.
2. In particolare, il veicolo deve essere condotto nel rispetto delle disposizioni del codice della strada applicabili a seconda della tipologia di veicolo oggetto del Servizio, del relativo regolamento, in base allo specifico uso previsto dalla carta di circolazione e, in generale, con la diligenza del buon padre di famiglia, senza che ne sia manomessa alcuna parte.
3. La conduzione dei veicoli è consentita soltanto al Cliente e non può essere affidata a terzi, neppure in presenza del Cliente stesso, salvo nel caso di forza maggiore.
4. Non è ammesso, salvo assenso espresso dal Gestore, l'utilizzo dei veicoli del Servizio oltre i confini del territorio Nazionale Italiano. Condizioni particolari, relativamente alla responsabilità del Cliente, per l'utilizzo dei veicoli del servizio in altri paesi della UE potranno essere disciplinate dal Regolamento.
5. Il Gestore sarà sollevato da ogni responsabilità civile e penale per tutte le infrazioni, sequestri, ed altre responsabilità connesse all'uso ed alle condizioni dei veicoli per fatto e colpa del Cliente.
6. I veicoli non devono essere utilizzati:
  - i. per il trasporto di merci o persone in contrasto con leggi e regolamenti vigenti nel luogo ove avviene la circolazione del veicolo;
  - ii. per il trasporto di armi, esplosivi, materiale radioattivo, batteriologico e simili;
  - iii. per il trasporto di sostanze pericolose, infiammabili, tossiche, materiali destinati al rifiuto o simili;
  - iv. per spingere e/o trainare altri veicoli;
  - v. per il trasporto di persone e/o merci eccedenti le quantità previste dalla carta di circolazione e dal libretto di uso e manutenzione;
  - vi. per il trasporto di animali;
  - vii. per il trasporto di persone dietro compenso e per le competizioni di qualsiasi genere.
7. Il Cliente è altresì obbligato a non distruggere, alterare o effettuare copia o calchi della carta di circolazione e delle chiavi del veicolo.
8. Fatta salva l'applicazione delle relative Penali, in caso di inadempimento o irregolare adempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui al presente articolo, ed in particolare in caso di incuria, colpa, negligenza e imperizia del Cliente, questi risponderà verso il Gestore dei danni ad esso imputabili e sarà tenuto al relativo risarcimento. Qualora il danno fosse risarcito - in tutto o in parte - da Terzi, il Cliente sarà obbligato a risarcire soltanto la quota del danno non risarcito da Terzi.
9. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.

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

1. Il Cliente deve essere e rimanere in possesso da almeno un anno di Patente di guida valida e che non risulti sospesa, ritirata, revocata sia al momento dell'adesione al Servizio che per tutta la durata dello stesso.
2. L'eventuale sospensione o ritiro della Patente comporta l'automatica sospensione dell'interessato dall'accesso al Servizio, salvo il diritto del Gestore di risolvere il presente Contratto.
3. Il Cliente in possesso di Patente Estera rilasciata da uno Stato estero, tra quelli presenti nell'Allegato Stati Esteri, deve essere in possesso e fornire al Gestore all'atto dell'iscrizione al Servizio, anche di copia del permesso internazionale di guida o di traduzione giurata della patente. La validità e l'efficacia di tali documenti deve permanere per tutta la durata di adesione al Servizio. La presente previsione non trova applicazione nei confronti di Patenti Estere rilasciate da uno Stato membro dell'Unione Europea.
4. Ad ogni utilizzo del veicolo il Gestore si riserva il diritto di verificare la ricorrenza dei requisiti di cui ai precedenti punti.
5. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui ai punti 1, 2 e 3 del presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.

#### **Articolo 8 - Tariffe e Piani di Abbonamento**

1. Il Servizio prevede le seguenti tipologie di tariffazione che potrebbero non essere disponibili per tutte le tipologie di Noleggi. Farà a tal fine fede quanto indicato in App, nel flusso di prenotazione o avvio del relativo Noleggio o di uno degli altri servizi Enjoy:



- 1.1. Tariffa al "Minuto": calcolata in base al tempo di ogni singolo Noleggio e include tutti i costi legati all'utilizzo normale del veicolo (es. carburante e/o ricarica elettrica, assicurazione, etc.), entro un limite massimo di chilometri per utilizzo oltre il quale si aggiunge anche la tariffa al Chilometro. La tariffa al "Minuto" presuppone l'applicazione di un costo fisso specificato in App, che si somma al costo maturato in relazione alla durata del Noleggio e che sarà applicato allo sblocco delle portiere del veicolo a prescindere dall'effettivo spostamento del veicolo ed a prescindere dal numero di minuti di durata del Noleggio stesso. I minuti parzialmente utilizzati vengono considerati per arrotondamento pari a sessanta secondi a partire dal trentunesimo secondo. Eventuali accessi ad aree riservate incluse nel Noleggio sono descritti in App. L'ammontare massimo complessivo applicato al Cliente fino a 24 ore consecutive di Noleggio è stabilito dalla "Tariffa massima 24 ore" indicata in App. In ogni caso la "Tariffa massima 24 ore" non include la tariffa al "Chilometro" che può essere applicata nel caso descritto al successivo punto 1.3. Una volta avviato il Noleggio, maturerà in automatico la tariffa al "Minuto" che sarà addebitata in un'unica soluzione al termine del Noleggio.
- 1.2. Tariffa "Prepagata": applicata su richiesta del Cliente all'atto della scelta della tariffa, la tariffa "Prepagata" comporta l'addebito anticipato dell'importo indicato in App e include tutti i costi legati all'utilizzo normale del veicolo (es. rifornimento, assicurazione, etc.) entro il limite massimo delle ore di noleggio prepagate, calcolate dal momento dello sblocco delle portiere. La tariffa "Prepagata" comprende anche un ammontare specifico di chilometri superato il quale si applicherà la tariffa al "Chilometro". Parimenti, al superamento delle ore di noleggio prepagate, sarà applicata la tariffa al "Minuto", alle medesime condizioni di cui all'art. 8 comma 1.1. che precede, fatta esclusione per il costo fisso applicato allo sblocco delle portiere e per i chilometri gratuiti in aggiunta a quelli inclusi nella tariffa "Prepagata" (pertanto, nel caso di applicazione della tariffa al "Minuto" al termine delle ore di noleggio prepagate nell'ambito del medesimo Noleggio, si applicherà direttamente e contestualmente alla tariffa al "Minuto" anche la tariffa al "Chilometro"). La tariffa "Prepagata" sarà addebitata anticipatamente al Cliente all'atto della prenotazione del veicolo, utilizzando il credito voucher di cui al successivo punto 1.9, laddove disponibile e/o il metodo di pagamento comunicato dal Cliente. Eventuali minuti o chilometri aggiuntivi rispetto alla tariffa "Prepagata" saranno invece addebitati, in un'unica soluzione, al termine del Noleggio. In caso di esito negativo dell'addebito anticipato, la prenotazione non sarà confermata. Nel caso di rilascio del veicolo da parte del Cliente prima del termine delle ore di noleggio prepagate, il Cliente non avrà titolo ad alcun rimborso, neppure parziale, delle somme prepagate per il Noleggio non fruito.
- 1.3. Tariffa al "Chilometro": applicata per ogni chilometro percorso dopo avere superato il numero di chilometri gratuiti inclusi con ciascun Noleggio, come indicato in App. Superato il numero di chilometri inclusi gratuiti, la tariffa al "Chilometro" viene sommata alla tariffa selezionata all'inizio del Noleggio.
- 1.4. Tariffa "Parcheggi Enjoy a pagamento": applicata in caso di avvio o termine del Noleggio in uno degli appositi stalli nei parcheggi a pagamento dedicati ai veicoli del Servizio indicati in App.
- 1.5. Tariffa "Minuti Aggiuntivi di Prenotazione": applicata a decorrere dal primo minuto successivo alla fascia di prenotazione gratuita indicata in App al momento della prenotazione e comunque riportata in App fino al minuto massimo di prenotazione ivi indicato. I minuti parzialmente utilizzati vengono considerati per arrotondamento pari a sessanta secondi a partire dal trentunesimo secondo.
- 1.6. Tariffa "Prenotazione a Ore": applicata su richiesta del Cliente, la quale consente la prenotazione in anticipo di un veicolo, per uno dei periodi temporali predeterminati ed alle tariffe indicati in App. La tariffa "Prenotazione a Ore" comporta l'addebito anticipato dell'importo corrispondente alla tariffa selezionata dal Cliente.
- 1.7. Tariffa "Minuti Aggiuntivi di Prenotazione a Ore": applicata al termine della "Prenotazione a Ore" selezionata dal Cliente, per un periodo di minuti massimo ed un importo al minuto indicato in App. Decorso inutilmente il termine massimo di Minuti Aggiuntivi disponibili senza che il Cliente abbia avviato il Noleggio, la Prenotazione a Ore si intenderà cancellata e il veicolo tornerà ad essere disponibile per il Noleggio da parte di altri Clienti.
- 1.8. Salvo ove diversamente previsto per il caso di tariffe addebitate al Cliente in via anticipata, al termine di ogni Noleggio viene calcolato ed addebitato l'importo complessivo effettivamente dovuto in base all'applicazione delle Tariffe sopra descritte.
- 1.9. Promozioni/Convenzioni/Offerte dedicate: In base a promozioni del Gestore o a specifici accordi commerciali con soggetti terzi o ad offerte dedicate a determinati segmenti di Clientela (es. Titolari di Partita IVA), il Cliente può disporre di un voucher, carta prepagata ("Voucher") e/o di tariffe agevolate per l'utilizzo del Servizio secondo parametri e condizioni di volta in volta individuati dal Gestore e resi noti sull'App e, ove previsto dal Gestore, anche sul Sito. Il Gestore provvederà a verificare la sussistenza e la permanenza in capo ai Clienti dei vantaggi derivanti dai predetti benefici. Tali agevolazioni tariffarie o Voucher potranno avere un termine massimo di durata e di fruizione a seconda delle promozioni o degli accordi ad essi relativi. Inoltre, ogni Voucher, espresso in Euro non costituisce un riconoscimento economico da parte del Gestore al Cliente e non



è convertibile in danaro ma può essere utilizzato solo come corrispettivo del Noleggio. Nel caso in cui il Cliente al termine di un Noleggio abbia un Voucher, questo sarà utilizzato automaticamente e in via prioritaria a compensazione di tutto o parte del corrispettivo del Noleggio dovuto dal Cliente, salvo che la specifica attività promozionale o di scontistica non preveda espressamente il riconoscimento del Voucher su uno o più Noleggi successivi. L'indebita fruizione di detti benefici da parte del Cliente costituisce un inadempimento contrattuale grave e potrà comportare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 19.

2. Il Gestore può procedere in qualsiasi momento all'aggiornamento delle tariffe. Le tariffe effettivamente applicate al Cliente per il Noleggio o uno degli altri servizi Enjoy sarà quella di volta in volta visibile al Cliente in App. Resta in ogni caso fermo il diritto per il Cliente di recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto ai sensi dell'art. 5.2.
3. Mediante l'App, il Cliente potrà sottoscrivere uno dei piani di abbonamento al Servizio messi a disposizione dal Gestore ("Piano di Abbonamento"). Attraverso il proprio Piano di Abbonamento il Cliente avrà a disposizione un numero predeterminato di minuti che gli consentiranno di noleggiare i veicoli della flotta Enjoy ad un prezzo - di norma - ridotto rispetto a quello standard non promozionale offerto dal Gestore. I minuti inclusi nel Piano di Abbonamento, laddove disponibili, potranno essere utilizzati, oltre che per i Noleggi al "Minuto", anche come corrispettivo per il pagamento di minuti eccedenti quelli ricompresi in uno dei Noleggi a tariffa "Prepagata". I minuti inclusi nel Piano di Abbonamento potranno essere esclusivamente utilizzati nel corso del periodo di validità del Piano di Abbonamento stesso. I minuti non utilizzati verranno definitivamente persi e il Cliente non avrà titolo a richiederne il rimborso, neppure parziale. I minuti disponibili nel Piano di Abbonamento saranno utilizzati per il pagamento di somme maturate in relazione al Servizio, nei limiti di quanto previsto al presente comma, in via prioritaria rispetto a qualsiasi ulteriore metodo di pagamento, inclusi i voucher, disponibile in App. Qualora l'utente avvii un noleggio prima della scadenza del Piano di Abbonamento e lo termini successivamente al perfezionamento del rinnovo, tutti i minuti di durata del Noleggio saranno imputati, entro i limiti di disponibilità, al Piano di Abbonamento precedente. Il corrispettivo del Piano di Abbonamento sarà addebitato, in un'unica soluzione anticipata, su uno dei metodi di pagamento presenti in App, con precedenza di quello predefinito e ad esclusione dei voucher/gift card che non potranno essere utilizzati per acquistare o rinnovare un Piano di Abbonamento. Nel caso di prima sottoscrizione, l'addebito avverrà nel corso del processo di acquisto dell'abbonamento stesso in App. Successivamente, in occasione di ciascun seguente rinnovo (se previsto), l'addebito del costo del Piano di Abbonamento avverrà indicativamente 58 (cinquantotto) ore prima della scadenza del periodo di abbonamento in corso.
4. Il numero di minuti inclusi nel Piano di Abbonamento, la validità e durata dello stesso e tutte le altre relative caratteristiche, saranno indicati in apposite sezioni informative in App e, ove previsto dal Gestore, sul Sito. Prima della sottoscrizione di un Piano di Abbonamento, il Cliente sarà tenuto a prendere attenta visione di tutte le relative informazioni e condizioni commerciali applicabili. Salvo il caso in cui il pagamento del relativo corrispettivo non vada a buon fine, il Piano di Abbonamento sarà operativo lo stesso giorno dell'attivazione in App, in caso di prima sottoscrizione. Nel caso in cui sia previsto rinnovo automatico, e sempre purché vi sia capienza sul metodo di pagamento del Cliente, il Piano di Abbonamento si rinnoverà in automatico alla scadenza, per un periodo di pari durata. Nel caso in cui la scadenza del Piano di Abbonamento sia prevista in un giorno non incluso in un determinato mese, i relativi rinnovi successivi avverranno l'ultimo giorno del mese di riferimento (ad esempio, nel caso di Piano di Abbonamento con durata mensile sottoscritto il 31 agosto, i rinnovi avverranno il 30 settembre, il 31 ottobre, il 30 novembre e così via). Il Cliente potrà avere attivo, sul proprio profilo Enjoy, un solo Piano di Abbonamento per volta.
5. Nel caso di Piani di Abbonamento con rinnovo automatico, resta ferma la facoltà per il Cliente di richiedere in ogni momento, attraverso apposita funzionalità in App, la disdetta del proprio Piano di Abbonamento. Nel caso in cui la disdetta sia esercitata entro le ore 23:00 dell'ultimo giorno di validità del Piano di Abbonamento in corso, lo stesso cesserà la propria validità alla scadenza di tale periodo di validità, senza alcun ulteriore rinnovo. Nel caso, invece, di disdetta esercitata oltre il suddetto orario, il Piano di Abbonamento si rinnoverà per un ulteriore periodo e cesserà alla prima scadenza naturale successiva al rinnovo.
6. Nel caso di Piano di Abbonamento con rinnovo automatico, il Cliente avrà facoltà di modificare il Piano di Abbonamento in ogni momento, selezionando - laddove disponibile - un diverso Piano di Abbonamento direttamente attraverso apposita funzionalità messa a disposizione in App. Nel caso in cui il Cliente effettui la modifica del proprio Piano di Abbonamento entro 58 (cinquantotto) ore prima della scadenza dello stesso, la modifica avrà validità e sarà operativa a decorrere dal primo rinnovo disponibile. In caso contrario, la modifica sarà operativa a decorrere dal rinnovo successivo (così, ad esempio, nel caso di Piano di Abbonamento di durata mensile con scadenza il 5 luglio, laddove il Cliente richieda il passaggio ad altro Piano di Abbonamento entro le ore 13:59 del 3 luglio, il nuovo Piano di Abbonamento sarà operativo già a decorrere dal 6 luglio. Laddove, invece, la modifica



sia intervenuta oltre tale orario, il nuovo Piano di Abbonamento diverrà operativo dal 6 agosto). Ogni successivo rinnovo avverrà alle condizioni previste nel nuovo Piano di Abbonamento selezionato dal Cliente in App.

7. A decorrere dalla data di primo acquisto del Piano di Abbonamento in App e i) per i successivi 14 (quattordici) giorni nel caso di Piani di Abbonamento con rinnovo automatico o ii) per i giorni corrispondenti alla durata del Piano di Abbonamento stesso, se inferiore ai 14 (quattordici) giorni, il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento (meglio noto come "diritto di recesso"), scrivendo un'email all'indirizzo [servizioclienti@enjoy.eni.com](mailto:servizioclienti@enjoy.eni.com), con oggetto «Abbonamento diritto di ripensamento». A tal fine, il Cliente potrà utilizzare il modulo facoltativo reperibile al [seguente link](#). A fronte della ricezione di tempestiva e completa richiesta di recesso da parte del Cliente, il Gestore provvederà alla disattivazione immediata del Piano di Abbonamento.

Il diritto di ripensamento in relazione ai Piani di Abbonamento che prevedono rinnovo automatico è consentito solo in relazione al primo acquisto e non anche ai successivi rinnovi e solo nel caso in cui il Cliente non abbia fruito, in tutto o in parte, del Piano di Abbonamento stesso.

Il Cliente prende atto e riconosce che l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente prima che sia scaduto il periodo di 14 (quattordici) giorni (o periodo corrispondente alla durata del Piano di Abbonamento stesso, se inferiore) per l'esercizio del diritto di ripensamento equivarrà ad una decadenza dalla possibilità di recedere dal contratto di acquisto del Piano di Abbonamento. Nel caso di corretto esercizio del diritto di recesso, il rimborso del costo complessivo del Piano di Abbonamento avverrà sul medesimo mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto originario. L'effettiva data di disponibilità delle somme dipenderà esclusivamente dall'Istituto di credito del Cliente, cui dovranno essere indirizzate eventuali richieste di informazioni in tal senso.

## Articolo 9 – Fatturazione, pagamenti e acquisto Card prepagate

### 1. Modalità di pagamento:

- 1.1 Per i Clienti in possesso di Patente Italiana, la carta di credito o carta prepagata comunicata dal Cliente nel proprio profilo all'atto dell'iscrizione nell'Elenco Clienti è la modalità normale di pagamento del Servizio e di eventuali Penali e franchigie maturate, salvo diverso metodo di pagamento scelto dal Cliente. Salvo ove diversamente previsto per il caso di tariffe addebitate al Cliente in via anticipata, l'importo complessivo effettivamente dovuto per il Noleggio e per gli eventuali Minuti Aggiuntivi di Prenotazione sarà addebitato al termine del Noleggio.
- 1.2 Per i Clienti in possesso di Patente Estera, la carta di credito, escluse le carte prepagate, comunicata dal Cliente nel proprio profilo all'atto dell'iscrizione nell'Elenco Clienti è la modalità normale di pagamento del Servizio e di eventuali Penali e franchigie maturate, salvo diverso metodo di pagamento scelto dal Cliente.
- 1.3 Nel caso in cui il Cliente usufruisca dei Minuti Aggiuntivi di Prenotazione (a pagamento) o dei Minuti Aggiuntivi di Prenotazione a Ore senza aver dato avvio al Noleggio per scadenza della prenotazione o dei Minuti Aggiuntivi di Prenotazione a Ore entro il periodo indicato nell'apposita sezione in App oppure per annullamento della prenotazione nel corso del periodo di prenotazione consentito, i relativi importi saranno addebitati al Cliente alla scadenza della durata del termine di prenotazione o all'annullamento della stessa. Nel caso di Prenotazione a Ore al Cliente non sarà rimborsato alcun importo neppure nell'ipotesi di cancellazione anticipata o mancata fruizione complessiva del periodo di Prenotazione a Ore acquistato.
- 1.4 In caso di Noleggio prolungato, il Gestore, nel corso del medesimo Noleggio, si riserva il diritto di addebitare periodicamente l'importo complessivo maturato anche se il Noleggio non risulta ancora terminato. Al termine del Noleggio sarà poi addebitato al Cliente l'importo residuo maturato.
- 1.5 Al momento di un addebito, il pagamento di importi connessi al Noleggio o alla prenotazione a pagamento di un veicolo, escluse le Penali, verrà imputato in via preliminare all'importo di eventuali Voucher presenti nella sezione Voucher dell'App o altri crediti a disposizione del Cliente e, successivamente, al mezzo di pagamento registrato in App, se presente, dando priorità a quello predefinito dal Cliente stesso.
- 1.6 Ai sensi della normativa relativa ai servizi di pagamento, durante il processo di Noleggio, nel caso di pagamento a mezzo carta al Cliente potrà essere richiesto, per finalità di prevenzione delle frodi, di confermare la propria identità tramite il Servizio 3D Secure, secondo le modalità stabilite dal proprio istituto di pagamento e dal fornitore esterno incaricato della gestione dei servizi di pagamento. Le carte di pagamento non abilitate agli acquisti online o sprovviste di uno specifico processo di Strong Customer Authentication non potranno essere configurate e utilizzate per il pagamento in App. Il Gestore non avrà in alcun caso visibilità ed accesso alle informazioni fornite dal Cliente.



- 1.7 Tra le modalità di pagamento il Cliente potrà abilitarsi al Servizio e fruire dello stesso attraverso il solo caricamento sul proprio profilo di Voucher di valore pari o superiore alla soglia minima stabilita nell'allegato Tariffe ("Soglia Minima Abilitante").
2. Addebiti "Fuori Area di Copertura" della città di inizio Noleggio.
  - 2.1 Fuori dall'Area di Copertura della città dove è iniziato il Noleggio, con ciò da ritenersi l'Area di Copertura applicabile per singola tipologia di veicolo, come indicato nel Regolamento, il Gestore potrà addebitare al Cliente, a titolo di importi anticipati, la somma di € 50 al superamento dei primi 25 chilometri percorsi dal limite esterno dell'Area di Copertura stessa. Dopo il primo addebito anticipato, i successivi addebiti saranno sempre di importo pari a € 50 ma saranno applicati al percorrere di ogni 50 chilometri in allontanamento dall'Area di Copertura fino ad un massimo di pre-addebiti pari a € 300. Qualora il Gestore dovesse ravvisare un utilizzo anomalo del veicolo in allontanamento dall'Area di Copertura, anche una volta raggiunto il limite di € 300 di pre-addebiti, potrà continuare a pre-addebitare ulteriori importi al Cliente secondo le predette modalità. Eventuali importi a credito del Cliente, maturati per i predetti addebiti anticipati, saranno riaccreditati al Cliente al termine del Noleggio all'interno dell'Area di Copertura della città dove è iniziato il Noleggio se superiori al costo complessivo del Noleggio. In ogni caso gli addebiti anticipati saranno in tutto o in parte compensati con il costo finale del Noleggio.

Se il metodo di pagamento registrato dal Cliente rifiuta un addebito, il Gestore comunicherà il mancato pagamento al Cliente. In tal caso, il Gestore potrà sospendere con effetto immediato il Cliente dal Servizio fino al saldo integrale del debito, fermo restando che se il debito riguarda le Penali, il saldo potrà avvenire con tutti i metodi di pagamento consentiti, ad esclusione dei Voucher. Decorso 60 (sessanta) giorni dal giorno in cui l'eventuale credito in capo al Gestore è maturato, senza che il Cliente abbia provveduto a saldare integralmente gli importi dovuti, il Gestore avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 19, fermo restando naturalmente il diritto di procedere al recupero del credito. Nel caso in cui il Cliente abbia un Noleggio in corso al momento in cui venga rifiutato l'addebito di un qualsiasi importo, allo stesso verrà comunicata la sopravvenuta insolvenza attraverso pop-up informative in App e push-notification, se abilitate dal Cliente sul proprio dispositivo, nonché SMS al proprio numero di cellulare registrato in App. Dal momento in cui si verifichi l'insolvenza, corrispondente a quello in cui non ha esito positivo il tentativo di addebito di eventuali importi da parte del Gestore sul metodo di pagamento del Cliente registrato in App, il Cliente avrà 300 (trecento) minuti per aggiornare o sostituire il proprio metodo di pagamento e consentire di saldare eventuali importi dovuti. Decorso tale periodo di tempo, alla prima sosta successiva al momento in cui si è verificata l'insolvenza, il veicolo verrà bloccato da remoto e non sarà più possibile per il Cliente riavviare il veicolo e continuare il Noleggio. È onere del Cliente assicurare che alla prima sosta successiva ai 300 (trecento) minuti dall'insolvenza, il veicolo si trovi all'interno dell'Area di copertura e in condizioni di sicurezza per il veicolo, per il Cliente e per terzi. Il blocco del profilo dell'utente e, conseguentemente, del veicolo decorso i 300 (trecento) minuti di cui sopra, non comporterà in automatico il termine del Noleggio, che dovrà, pertanto, avvenire a cura del Cliente al fine di evitare l'addebito di ulteriori costi e spese a carico di quest'ultimo. Sarà possibile per il Cliente aggiornare o sostituire il proprio metodo di pagamento in App in ogni momento.
- Il Cliente che si sia abilitato al Servizio esclusivamente tramite Voucher potrà essere sospeso dal Gestore con effetto immediato nel caso in cui il valore complessivo dei Voucher presenti sul proprio profilo sia inferiore alla Soglia Minima Abilitante. Il profilo del Cliente sarà riattivato quando il valore complessivo dei Voucher presenti sul medesimo profilo non torni ad essere pari o superiore alla Soglia Minima Abilitante oppure quando il Cliente non abbia caricato in App altri metodi di pagamento validi al di fuori dei soli Voucher.
3. Con il Noleggio, il Cliente non ha limiti temporali per la riconsegna del veicolo. Tuttavia, il Gestore, in caso di mancato pagamento o impossibilità di pagamento da parte del Cliente a causa di incapienza o sfioramento del limite del plafond del metodo di pagamento comunicato ed ammesso in fase di registrazione, in qualsiasi momento, si riserva il diritto di obbligare il Cliente a riconsegnare il veicolo anche attraverso il blocco del veicolo nel rispetto della sicurezza del Cliente e dei terzi. In caso di ritardo a seguito di un esplicito sollecito del Gestore a riconsegnare il veicolo, al Cliente potrà essere applicata la Penale indicata nel relativo Allegato Penali, fatto salvo l'eventuale maggior danno, per ogni ora di ritardo nell'adempimento della richiesta di restituzione, salvo la sospensione e/o la risoluzione del Contratto per grave inadempimento del Cliente, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.



4. La periodicità di fatturazione è mensile. La fattura riporterà gli addebiti e/o accrediti effettuati nel corso del mese, specificando i relativi utilizzi ed eventuali costi ulteriori (ad esempio Penali). La fattura è emessa in formato elettronico ed è scaricabile dal profilo del Cliente.
5. Il mancato pagamento o ritardato pagamento del corrispettivo di anche un solo Noleggio o di un altro degli importi dovuti al Gestore ai sensi delle presenti Condizioni Generali sia al termine che nel corso dello stesso potrà comportare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 19 e i relativi importi saranno recuperati dal Gestore a norma di legge.
6. Nel caso in cui il Cliente sia iscritto, rispettivamente all'App Enjoy oppure all'applicazione Enilive e successivamente si iscriva anche all'altra applicazione, il PAN criptato delle carte di pagamento previamente configurate all'interno dell'applicazione cui il Cliente si sia iscritto per primo sarà visualizzabile dal Cliente anche nel corso del processo di registrazione sulla seconda applicazione, al fine di agevolare la configurazione di una o più di tali carte quale metodo di pagamento per i servizi della seconda applicazione (con un limite massimo di cinque carte configurabili sull'applicazione Enilive). In questo caso, il processo di autenticazione cd. Strong Customer Authentication (SCA) troverà applicazione solo al momento in cui il Cliente utilizzerà per la prima volta la carta di pagamento importata dalla prima applicazione cui si è registrato per effettuare una transazione dispositiva (cd. "transazione CIT"). Solo le carte che rispettino i parametri di validità della seconda applicazione in cui vengono importate potranno essere utilizzate per finalizzare transazioni di pagamento su tale applicazione. Restano fermi eventuali vincoli di configurabilità delle carte non riconosciute dai sistemi rispettivamente, dell'App Enjoy e dell'applicazione Enilive, nonché la possibilità per il Cliente di configurare nuove e diverse carte o altri metodi di pagamento.
7. Nel caso di errato addebito di eventuali importi a carico del Cliente, il Gestore provvederà all'erogazione del relativo rimborso mediante Voucher che sarà automaticamente accreditato sul profilo App del Cliente, salvo diversa richiesta espressa da parte di quest'ultimo, da comunicare al Servizio Clienti secondo le modalità di cui all'art. 24.
8. Attraverso l'App il Gestore potrà consentire ai Clienti l'acquisto di Card prepagate (anche note come "Gift Card") in uno dei tagli prestabiliti disponibili. Le Card prepagate potranno essere acquistate, alternativamente, per l'utilizzo in proprio da parte del Cliente o per essere destinate in favore di soggetti terzi beneficiari, i cui dati identificativi e di contatto saranno specificamente indicati dal Cliente nel corso del processo di acquisto.

Nel caso di effettiva attivazione in App del servizio di vendita di Card prepagate da parte del Gestore, troveranno applicazione i seguenti termini e condizioni contrattuali.

Le Card prepagate costituiscono uno strumento di pagamento a spendibilità limitata e potranno essere utilizzate unicamente per il pagamento di importi riconducibili al Servizio.

Il pagamento del prezzo delle Card prepagate potrà avvenire attraverso uno dei metodi di pagamento registrati in App. Non saranno utilizzabili per il saldo prezzo delle Card prepagate eventuali Voucher. All'atto dell'acquisto della Gift Card il Cliente potrà inserire gli estremi di un metodo di pagamento ulteriore ed alternativo a quelli già presenti in App, il quale diverrà, da quel momento in poi, il nuovo metodo di pagamento predefinito per tutti i successivi addebiti connessi al Servizio. Nel caso di incapienza del mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente, la transazione di acquisto della Card prepagata sarà annullata ed eventuali Card già emesse saranno invalidate.

La Card prepagata, una volta disponibile nella sezione "Voucher" dell'App, sarà utilizzata in via prioritaria per il pagamento di tutti gli importi connessi al Servizio, ad esclusione di eventuali penali.

La Card prepagata non costituisce un deposito e pertanto non darà diritto all'accumulo di interessi.

A decorrere dalla data di acquisto delle Card prepagate e per i successivi 14 (quattordici) giorni, il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento (meglio noto come "diritto di recesso") in relazione ad una o più delle Card prepagate acquistate, scrivendo un'email all'indirizzo [servizioclienti@enjoy.eni.com](mailto:servizioclienti@enjoy.eni.com), con oggetto «Gift Card diritto di ripensamento». A tal fine, il Cliente potrà utilizzare il modulo facoltativo reperibile al [seguito link](#). In ogni caso dovrà essere specificato il numero identificativo della/e Card prepagata/e in relazione al quale il Cliente intende esercitare il diritto di ripensamento.

A fronte della tempestiva e completa richiesta di recesso, il Gestore provvederà alla disattivazione, da remoto, della Card prepagata, il cui credito non sarà più fruibile da parte del Cliente o del terzo beneficiario.

L'utilizzo del Servizio, da parte del Cliente o del terzo beneficiario, prima che sia scaduto il periodo di 14 (quattordici) giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento equivarrà ad una richiesta esplicita di fruizione, parziale o totale, della Card prepagata già nel corso del periodo di validità di tale diritto. Conseguentemente, nel caso di successivo recesso, il Cliente avrà titolo al solo rimborso dell'eventuale importo della Card prepagata, al netto degli sconti e di altre promozioni applicabili, residuante alla data di ricezione da parte del Gestore della richiesta di ripensamento. Tale rimborso avverrà sul medesimo mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto originario. L'effettiva data di



disponibilità delle somme dipenderà esclusivamente dall'Istituto di credito del Cliente, cui dovranno essere indirizzate eventuali richieste di informazioni in tal senso.

Il Gestore non risponderà nel caso di utilizzo, parziale o totale, della Card prepagata da parte del Cliente o del terzo beneficiario nel corso del periodo di 14 (quattordici) giorni per l'esercizio del diritto di recesso.

Parimenti non saranno imputabili al Gestore eventuali responsabilità derivanti da una comunicazione parziale o incorretta dei dati identificativi e di recapito del terzo beneficiario della Card prepagata comunicati dal Cliente nel corso del processo di acquisto.

Alla data di scadenza della Card prepagata, la stessa perderà efficacia e non potrà essere prorogata. Eventuali importi residui non spesi dal Cliente o dal terzo non saranno rimborsabili né convertibili in altri Voucher o servizi/prodotti del Gestore.

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

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

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

1. La chiave del veicolo deve essere utilizzata secondo le istruzioni contenute nel Regolamento.
2. La perdita della chiave o il suo danneggiamento comporteranno l'addebito al Cliente responsabile dello smarrimento o danneggiamento della relativa Penale indicata nell'Allegato Penali, salvo l'eventuale maggior danno.
3. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.

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

1. Fermo restando quanto previsto al successivo articolo 16 per le ipotesi di sinistri, saranno a carico del Cliente i danni causati al veicolo da dolo o colpa grave del Cliente, nonché i danni al veicolo non comunicati al termine del Noleggio secondo le modalità previste dal Regolamento. In tali casi i relativi danni saranno addebitati al Cliente per intero. Fermo l'obbligo di segnalazione del danno, resta inteso che, è fatta salva la facoltà del Cliente di dimostrare che il danno è dipeso da cause a lui non imputabili.

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

1. In caso di furto totale, rapina del veicolo e/o atto vandalico, il Cliente, salvo quanto previsto nel Regolamento, sarà tenuto a:
  - contattare immediatamente il Servizio Clienti Enjoy del Gestore;
  - denunciare immediatamente l'evento alle autorità competenti e comunque non oltre 12 ore dal suo verificarsi (o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza);
  - trasmettere via e-mail al gestore all'indirizzo di cui all'art. 24, entro 24 ore dalla presentazione alle predette autorità, la copia integrale della denuncia di furto presentata alle competenti autorità;
  - inviare l'originale della denuncia di furto/rapina a mezzo email o PEC agli indirizzi di cui all'art. 24 entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla data dell'evento (o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza);
  - in caso di furto del veicolo in Noleggio ma in sosta, trasmettere le chiavi del veicolo rubato con plico raccomandato presso l'indirizzo fisico di cui all'art. 24. In caso di mancata restituzione di quanto sopra, il Cliente sarà tenuto al pagamento di un indennizzo corrispondente al valore commerciale (Eurotax Giallo) del veicolo al momento del furto.
2. Il Gestore si riserva il diritto di rivalersi sul Cliente nel caso in cui il Cliente stesso abbia determinato o agevolato il furto per dolo, colpa, incuria o negligenza addebitandogli, a titolo di risarcimento del danno per inadempimento o irregolare adempimento, un importo pari al valore commerciale (Eurotax Giallo) del veicolo al momento del furto.
3. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.

#### **Articolo 14 - Sanzioni pecuniarie e rimozione forzata dei veicoli**

1. Eventuali sanzioni pecuniarie addebitate al Gestore in ragione del comportamento nell'utilizzo e rilascio del veicolo da parte del Cliente saranno a quest'ultimo imputate secondo quanto disciplinato dal Regolamento.



2. Il Cliente è tenuto a controllare che non ci siano eventuali divieti temporanei (ad esempio per lavaggio strade, mercato, lavori stradali) nell'area di parcheggio. Il Cliente non può rilasciare il veicolo nel caso in cui il divieto temporaneo inizi prima di 48 (quarantotto) ore dal momento in cui viene rilasciato il veicolo (ad esempio, se il divieto di parcheggio inizia il martedì alle 09:00, il Cliente è autorizzato a rilasciare il veicolo non oltre le 09:00 della domenica immediatamente precedente). Il rilascio del Veicolo non può essere effettuato su aree di sosta con limitazione oraria (disco orario).
3. Nel caso di rimozione forzata del veicolo durante il Noleggio, il Cliente deve contattare tempestivamente il Servizio Clienti Enjoy che avvierà le procedure per il recupero del mezzo. Al Cliente sarà addebitata la relativa Penale indicata nell'Allegato Penali, fatto salvo il maggior danno.
4. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19 del Contratto.

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

1. Nel caso di sinistro o di avaria del veicolo, il Cliente deve dare immediatamente comunicazione al Gestore secondo le modalità e tempistiche disciplinate dal Regolamento.
2. In caso di sinistro, il Cliente, indipendentemente dal coinvolgimento di altri veicoli o terze parti nel sinistro stesso (es. nel caso di sinistro senza controparte), deve inviare il modulo CID, disponibile all'interno del veicolo o tramite richiesta telefonica al Servizio Clienti, correttamente compilato nei termini e modalità specificate nel Regolamento.
3. Nel caso in cui il Cliente abbia inviato al Gestore il CID correttamente compilato in tutte le sue parti e qualora non emergano responsabilità a suo carico in merito al sinistro, al Cliente sarà accreditato un voucher come riportato nell'allegato "Gestione Sinistri".
4. Nel caso il Gestore ricevesse una richiesta di risarcimento danni a seguito di un sinistro, senza avere ricevuto la notifica e la documentazione dal Cliente che aveva in utilizzo il veicolo al momento del sinistro stesso, ivi inclusa la copia completa del CID correttamente compilato, il Gestore si riserva il diritto di applicare la relativa Penale indicata nell'Allegato Penali, salvo l'eventuale maggior danno.
5. In caso di violazione da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi di cui al presente articolo, il Gestore potrà dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 19.

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

1. I veicoli hanno copertura assicurativa R.C.A. con un massimale pari a euro 25.000.000 (venticinquemilioni/00). Nel caso di Noleggio relativo a veicoli a motore termico non si applicherà alcuna franchigia a carico del Cliente nel caso di danni a veicoli di terzi (escluso quello oggetto di Noleggio). Diversamente, per il Noleggio di veicoli elettrici XEV 4040, nel caso di responsabilità totale o parziale del Cliente nella causazione del sinistro, al Cliente sarà applicata una franchigia pari a euro 250 (duecentocinquanta/00).
2. Il Gestore provvede altresì alla copertura dei rischi per incendio, furto e danni al veicolo oggetto di Noleggio alle condizioni di seguito elencate.
  - 2.1. Nel caso di Noleggio relativo a veicoli a motore termico in cui vi sia una responsabilità totale o parziale del Cliente nella causazione del sinistro:
    - 2.1.1. per rischi furto e incendio non si applicherà alcuna franchigia;
    - 2.1.2. per danni al veicolo oggetto di Noleggio, al Cliente sarà addebitata una franchigia assoluta pari a euro 500 (cinquecento/00 euro).
  - 2.2. Nel caso di Noleggio relativo a veicoli XEV 4040 in cui vi sia una responsabilità totale o parziale del Cliente nella causazione del sinistro:
    - 2.2.1. per rischio furto si applicherà una franchigia pari a euro 250 (duecentocinquanta/00) a carico del Cliente;
    - 2.2.2. per danni al veicolo oggetto di Noleggio, si applicherà una franchigia pari a euro 500 (cinquecento/00) a carico del Cliente.
3. Per i veicoli a motore termico, il Gestore provvede anche ad una copertura assicurativa "PAI (Personal Accident Insurance)" in favore del Cliente conducente, con massimale di euro 155.000 (centocinquantacinquemila/00) e una copertura RSM (Rimborso Spese Mediche) con un massimale di euro 10.000 (diecimila/00). Nel caso di Noleggio di veicoli XEV 4040, invece, è prevista una copertura assicurativa per infortuni del Cliente conducente: nel caso di morte del Cliente conducente il massimale sarà pari ad euro 55.000 (cinquantacinquemila/00). Per l'ipotesi di invalidità permanente del Cliente conducente il massimale sarà pari ad euro 100.000 (centomila/00) con una franchigia



assoluta a carico del Cliente pari al 3% (tre per cento), in base a quanto previsto dalle tabelle ANIA. Inoltre, è previsto un rimborso a favore del Cliente conducente per spese mediche pari a euro 10.000 (diecimila/00) nel caso di ricovero con almeno 1 pernottamento, con una franchigia a carico del Cliente pari al 10% (dieci per cento).

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

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

1. Il Gestore potrà introdurre modalità di rifornimento carburante/ricarica elettrica dei veicoli Enjoy che il Cliente potrà effettuare in prima persona attraverso l'utilizzo dell'App Enjoy ("Rifornimento/Ricarica Elettrica").
2. Il Rifornimento/Ricarica Elettrica potrà essere effettuato esclusivamente presso le Stazioni di Servizio a marchio Eni/Agip abilitate ed opportunamente segnalate sia sull'App che sul Sito.
3. Il Rifornimento/Ricarica Elettrica dovrà essere effettuato nel pieno rispetto delle istruzioni previste dal Regolamento. Laddove non consentito dal Regolamento o dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, il Rifornimento/Ricarica Elettrica non dovrà in alcun caso essere effettuata in autonomia dal Cliente con nessuna modalità, ferma restando l'applicazione della relativa Penale di cui all'Allegato Penali, salvo l'eventuale ulteriore danno.
4. I costi del carburante relativi al Rifornimento/Ricarica Elettrica saranno a carico del Gestore.
5. Il Gestore potrà porre in essere specifiche promozioni a vantaggio del Cliente che ha eseguito il Rifornimento/Ricarica Elettrica in modo conforme a quanto previsto dal Contratto e dal Regolamento.
6. Per i veicoli a motore termico il Cliente è obbligato ad utilizzare solo Benzina (non Diesel) e non può rifornire il veicolo con carburanti speciali o premium (es. non con Blu Super +). In caso contrario il Gestore si riserva il diritto di addebitare la relativa Penale di cui all'Allegato Penali, salvo l'eventuale maggior danno.
7. Il Rifornimento/Ricarica Elettrica, laddove consentiti al Cliente, che siano effettuati in violazione delle prescrizioni contenute nel Contratto e nel Regolamento comporteranno l'addebito della relativa Penale di cui all'Allegato Penali, salvo l'eventuale ulteriore danno. I costi di assistenza e di eventuale ripristino del veicolo saranno a carico del Cliente.
8. Per i veicoli a motore termici il Gestore verificherà ad ogni Rifornimento la corrispondenza tra il quantitativo di carburante erogato dal distributore rispetto a quello immesso nel veicolo e si riserva di adottare opportune azioni di tutela commisurate alla eventuale incoerenza rilevata dopo l'operazione di Rifornimento effettuata dal Cliente.
9. Per i veicoli elettrici il Gestore potrà verificare ad ogni Ricarica Elettrica l'effettiva esecuzione della stessa in conformità a quanto previsto nel Regolamento.
10. Ogni abuso o utilizzo improprio del Rifornimento/Ricarica Elettrica darà diritto al Gestore di avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 19.

#### **Articolo 18 - Servizio di prenotazione e consegna a domicilio (Enjoy Car Delivery)**

1. Attraverso il servizio Enjoy Car Delivery - servizio valido solo per noleggi in modalità diversa da quelli avviati presso gli Enjoy Point - il Cliente potrà prenotare con anticipo, da 20 (venti) giorni a 24 (ventiquattro) ore prima di quando intende avviare un Noleggio, un veicolo Enjoy a motorizzazione endotermica affinché lo stesso sia consegnato in un determinato giorno e fascia oraria presso o in prossimità dell'indirizzo indicato nel processo di prenotazione.
2. Il servizio Enjoy Car Delivery consente la prenotazione del veicolo con tariffa prepagata giornaliera. All'atto della prenotazione del servizio, il Cliente dovrà indicare per quanti giorni (da uno a quindici per i Privati e da uno a trenta per i Liberi Professionisti/ Titolari di Partita Individuale) intende prenotare il veicolo.
3. La consegna del veicolo potrà essere richiesta esclusivamente presso un indirizzo ricompreso nell'area di copertura Enjoy abilitata al servizio Car Delivery. Nel caso in cui l'indirizzo non sia all'interno dell'area di copertura, ovvero la data ed orario indicati dal Cliente per la consegna del veicolo non siano disponibili, il sistema non consentirà la relativa prenotazione. Il Gestore si riserva di consegnare il veicolo entro un raggio di 500 (cinquecento) metri in linea d'aria rispetto all'indirizzo indicato dal Cliente in fase di prenotazione del servizio Car Delivery. Il Gestore non risponderà nel caso di erronea indicazione dell'indirizzo da parte del Cliente.
4. Il Gestore metterà a disposizione il veicolo con 60 (sessanta) minuti di anticipo rispetto all'orario indicato nel processo di prenotazione e notificherà al Cliente, sempre con tale cadenza temporale e attraverso comunicazioni automatizzate sui mezzi di contatto registrati dal Cliente in App, la posizione esatta del veicolo e la relativa targa.



5. L'utente potrà avviare il Noleggio nel periodo intercorrente tra la comunicazione di disponibilità del veicolo, appositamente notificata dal Gestore, ed i 120 (centoventi) minuti successivi all'orario di consegna del veicolo selezionato dal Cliente nel processo di prenotazione. In caso di mancato avvio del Noleggio entro il termine ultimo di 120 (centoventi) minuti, senza che il Cliente abbia cancellato la prenotazione con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo, allo stesso sarà addebitata in automatico la penale di cui all'Allegato Penali sul metodo di pagamento predefinito in App.
6. Il costo della prenotazione Car Delivery sarà visibile all'interno dell'App in fase di prenotazione e verrà riportato in modo chiaro e distinto rispetto al costo della tariffa giornaliera di Noleggio in fase di prenotazione, nella sezione cronologia e nella fattura mensile. Il corrispettivo del servizio Enjoy Car Delivery non potrà in alcun caso essere pagato a mezzo voucher.
7. Il corrispettivo del servizio Car Delivery, unitamente alla tariffa di noleggio selezionata dal Cliente in sede di prenotazione, sarà oggetto di pre-autorizzazione sul metodo di pagamento selezionato dal Cliente nel corso del processo di prenotazione in App. Tale metodo di pagamento, una volta selezionato come metodo di pagamento per il servizio Car Delivery, diverrà il metodo di pagamento predefinito in App per qualsiasi pagamento connesso al Servizio. Sino a quando sarà attiva una prenotazione per il servizio Car Delivery, il Cliente non potrà modificare il metodo di pagamento predefinito ove insiste la relativa pre-autorizzazione. Per poter eliminare tale metodo di pagamento dall'App, il Cliente dovrà necessariamente procedere alla previa cancellazione della prenotazione Car Delivery con eventuale applicazione in automatico della penale indicata nell'Allegato Penali nel caso di cancellazione che occorra entro le 24 ore precedenti la data ed orario selezionati dal Cliente per la consegna del veicolo. L'importo pre-autorizzato sarà addebitato contestualmente all'avvio del Noleggio del veicolo oggetto del servizio Car Delivery, purché questo avvenga entro il termine massimo di 120 (centoventi) minuti successivi all'orario di consegna indicato dal Cliente, di cui al precedente art. 18 co. 5. In tutti gli altri casi (cancellazione da parte dell'utente, annullamento prenotazione da parte del Gestore, mancato avvio del Noleggio entro i termini previsti, etc.), la prenotazione del servizio Car Delivery decadrà e l'importo pre-autorizzato sarà svincolato dal Gestore. I tempi di disponibilità delle somme sul mezzo di pagamento del Cliente dipenderanno dall'istituto di credito dello stesso.
8. Eventuali importi collegati a minuti e chilometri aggiuntivi rispetto a quelli inclusi nel servizio Car Delivery selezionato dal Cliente, così come eventuali costi connessi a parcheggi Enjoy, nel caso in cui il Cliente richieda la consegna del veicolo in un parcheggio soggetto a tariffazione aggiuntiva, saranno addebitati al termine del Noleggio sul metodo di pagamento predefinito in App, il quale potrebbe differire da quello selezionato per la prenotazione del servizio di Car Delivery nel caso di successiva modifica da parte del Cliente, laddove consentito.
9. La prenotazione del servizio Car Delivery sarà cancellabile dal Cliente, senza costi a suo carico, fino a 24 (ventiquattro) ore prima dell'orario di consegna richiesto. La cancellazione da parte del Cliente oltre il suddetto termine di gratuità comporterà l'applicazione in automatico della penale dell'importo indicato nell'Allegato Penali sul mezzo di pagamento predefinito, a prescindere dalla durata complessiva del noleggio oggetto di prenotazione. La penale è funzionale al ripianamento dei costi di movimentazione, fermo veicolo e organizzazione della consegna sostenuti dal Gestore.
10. Il Cliente non potrà avere attive più di una prenotazione del servizio Car Delivery alla volta a prescindere dalla città in cui richiede l'erogazione del servizio. Parimenti, il Cliente dovrà assicurarsi di aver terminato qualsiasi Noleggio in corso (sia in modalità tradizionale che in modalità Enjoy Point) entro i 90 (novanta) minuti antecedenti l'orario di consegna del veicolo richiesto nell'ambito del Car Delivery. In caso di Noleggio Enjoy in corso al sessantesimo minuto antecedente l'orario di consegna del veicolo richiesto dal Cliente, ovvero di disabilitazione, anche temporanea, del profilo Enjoy del Cliente per fatto allo stesso imputabile, il servizio Car Delivery sarà automaticamente cancellato dal Gestore e al Cliente sarà applicata in automatico la penale dell'importo indicato nell'Allegato Penali sul mezzo di pagamento predefinito.
11. Il Gestore si riserva di cancellare, dandone evidenza al Cliente attraverso apposita comunicazione, la prenotazione del servizio Car Delivery nel caso in cui non sia in grado di soddisfare la richiesta di prenotazione, in ragione dell'impossibilità di consegna del veicolo entro la distanza massima di 500 metri in linea d'aria rispetto all'indirizzo di consegna richiesto dal Cliente ovvero impossibilità a consegnare il veicolo entro 30 (trenta) minuti prima dell'orario prescelto dal Cliente in fase di fase di prenotazione. L'eventuale cancellazione da parte del Gestore di un



Noleggio Car Delivery verrà notificata al Cliente con il massimo anticipo possibile e al Cliente sarà erogato in voucher di cortesia.

12. Il Cliente sarà tenuto a riconsegnare l'auto noleggiata all'interno dell'Area di copertura del Servizio della stessa città ove il veicolo è stato consegnato al Cliente. L'eventuale riconsegna della vettura in anticipo rispetto alla data e/o all'orario di riconsegna selezionati in fase di prenotazione non darà diritto al Cliente al rimborso di alcuna somma.

#### **Articolo 19 - Risoluzione del Contratto**

1. Costituiranno casi di inadempimento grave, al verificarsi dei quali il Gestore avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'Art. 1456 c.c. per fatto e colpa del Cliente e salvo il risarcimento del danno ulteriore, dandone semplice comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica indicato nella sezione "Profilo utente" all'interno dell'App, le seguenti fattispecie:
  - a. Il Cliente che risulti essere minore di anni 18 anni e/o non in possesso di Patente e, laddove previsto, di copia del permesso internazionale di guida o di traduzione giurata della patente o che non abbia conseguito la Patente da almeno un anno all'atto dell'iscrizione nell'Elenco Clienti;
  - b. La mancata comunicazione da parte del Cliente al Gestore della sospensione, revoca, ritiro etc. della Patente e/o del permesso internazionale di guida;
  - c. Utilizzo di credenziali e documenti falsi o comunque non riconducibili al Cliente, all'atto di iscrizione al Servizio e/o della prenotazione e Noleggio dei veicoli, ivi inclusa l'indicazione di codici promozionali/convenzioni senza averne diritto;
  - d. Prenotazione multipla di uno o più veicoli senza avviare il Noleggio;
  - e. Il mancato adempimento da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi relativi alle condizioni di utilizzo dei veicoli così come disciplinate nel paragrafo 5 del Regolamento;
  - f. Mancato o ritardato pagamento degli importi derivanti dall'utilizzo del Servizio entro il termine di 60 (sessanta) giorni da quando il credito in capo al Gestore è maturato;
  - g. Rilascio del veicolo noleggiato, al termine del Noleggio, in un'area senza copertura satellitare o posta al di fuori della specifica Area di Copertura della città (o del Parcheggio Enjoy Point) in cui è iniziato il Noleggio o utilizzata fuori dal territorio Italiano;
  - h. Qualora il Cliente imbratti o compia qualsivoglia atto vandalico a danno dei veicoli;
  - i. Qualora il Cliente, nonostante una diffida scritta, non interrompa una violazione grave del Contratto e/o del Regolamento o qualora non ponga immediatamente rimedio alle conseguenze già verificatesi in relazione a tali violazioni;
  - j. Qualora il Cliente faccia uso abituale, oppure vi sia ragione di sospettare che faccia uso abituale, di droghe o alcol o sostanze psicotrope;
  - k. Qualora il Cliente, anche su richiesta del Gestore, non riconsegni un veicolo;
  - l. Mancato pagamento delle Penali applicate dal Gestore;
  - m. Guida del veicolo Noleggiato da un soggetto diverso dal Cliente che ha proceduto al Noleggio;
  - n. Il mancato rispetto da parte del Cliente di anche uno solo degli obblighi relativi all'utilizzo dei veicoli di cui all'art. 6 del Contratto;
  - o. Perdita, danneggiamento e/o calco della chiave del veicolo da parte del Cliente;
  - p. Agevolazione o commissione colposa o dolosa del Cliente di furto, rapina e/o atto vandalico a danno del veicolo secondo quanto previsto all'art. 13;
  - q. Rimozione forzata del veicolo a seguito di violazioni da parte del Cliente di norme sulla sosta dei veicoli e di quanto previsto all'art. 14 del Contratto;
  - r. Qualora il Cliente, per atto o fatto a sé imputabile, abbia causato l'inoperatività delle polizze assicurative sul veicolo o l'avaria del veicolo;
  - s. In caso di Termine Noleggio da parte del Cliente in spazi o aree private diverse dalle aree private appositamente dedicate a parcheggio dei veicoli del Servizio;
  - t. In caso di utilizzo improprio da parte del Cliente dei vantaggi derivanti dall'attribuzione di Voucher e/o da particolari convenzioni o accordi in essere tra il Gestore e soggetti terzi.

#### **Articolo 20 - Esonero di responsabilità**



1. Esclusi i casi di dolo o colpa grave del Gestore, quest'ultimo non risponde per i danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano in qualsiasi modo patire a causa del Servizio non direttamente imputabili al Gestore, o di variazioni delle modalità, orari e/o condizioni di erogazione del Servizio nonché a causa di sospensione, interruzione o comunque indisponibilità del Servizio stesso dipendenti dai veicoli, dagli apparati tecnologici, dai sistemi informatici di telecomunicazioni e comunque da cause imputabili sia ai fornitori del Gestore che a terzi in genere.
2. Inoltre è esclusa qualsiasi responsabilità del Gestore per il mancato adempimento totale o parziale degli obblighi assunti per causa di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: atti dello Stato e della Pubblica Amministrazione, atti della Pubblica Autorità, limitazioni legali, incendi, alluvioni, esplosioni, mobilitazioni, sommosse, scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime, mancanza di elettricità, interruzione delle linee telefoniche, mancanza di oli combustibili ed altri.
3. Il Cliente in ogni caso espressamente esonera il Gestore da ogni responsabilità per eventuali danni di qualunque natura subiti dal Cliente stesso e/o da terzi in relazione all'esecuzione del Contratto non derivanti da dolo o colpa grave del Gestore ma imputabili a dolo o colpa grave del Cliente.

#### **Articolo 21 - Penali**

1. Il Gestore si riserva il diritto di applicare al Cliente le penali indicate nello specifico allegato al Contratto (rispettivamente "Penali" e "Allegato Penali") al concretizzarsi delle fattispecie previste e regolate dal Contratto e dal Regolamento, salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno. In particolare, dopo avere attentamente esaminato il caso e accertato il coinvolgimento del Cliente, il Gestore comunica al Cliente via e-mail la causale e l'importo della Penale, a seguito della suddetta comunicazione, questa sarà addebitata su uno o più dei metodi di pagamento registrati dal Cliente, sino al pieno soddisfo. Il Cliente autorizza espressamente l'addebito delle Penali maturate in vigenza del Contratto sui mezzi di pagamento registrati in App, anche successivamente allo scioglimento del Contratto con il Gestore per un periodo massimo di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di efficacia dello scioglimento stesso.
2. Il mancato pagamento delle Penali potrà comportare la sospensione e/o la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 19 e i relativi importi saranno recuperati dal Gestore a norma di legge.

#### **Articolo 22 - Controversie e Legge Applicabile**

1. Il Contratto, il Regolamento e gli Allegati sono regolati dalla Legge Italiana.
2. Nel caso di Cliente qualificabile come consumatore, ai sensi della normativa vigente, al fine di risolvere qualsiasi controversia che insorga tra quest'ultimo e il Gestore, il Cliente potrà accedere alla piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (la piattaforma europea ODR). La Piattaforma Europea ODR è stata sviluppata ed è gestita dalla Commissione Europea, in conformità con la Direttiva n. 2013/11/UE e con il Regolamento UE n. 524/2013, al fine di facilitare una risoluzione extragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, efficiente, rapida ed equa delle controversie relative agli obblighi contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione Europea e un professionista stabilito nell'UE, attraverso l'intervento di un organismo ADR ("Alternative Dispute Resolution"), da selezionare da una lista messa a disposizione dalla Commissione Europea. Per maggiori dettagli sulla Piattaforma ODR dell'Unione Europea o per avviare, attraverso quest'ultima, una procedura ADR relativa al Contratto tra Cliente e Gestore o al Servizio, si prega di visitare il sito <http://ec.europa.eu/odr>. L'indirizzo di posta elettronica del Gestore da fornire sulla Piattaforma ODR dell'Unione Europea è il seguente: [servizioclienti@enjoy.eni.com](mailto:servizioclienti@enjoy.eni.com).
3. Nel caso di Cliente qualificabile come consumatore, ai sensi della normativa vigente, per ogni eventuale controversia comunque originata dal Contratto o ad esso connessa o da esso derivante, che non sia stata risolta tramite ricorso alla procedura di cui all'Articolo 22 comma 2, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano. In tutti gli altri casi sarà competente in via esclusiva il foro di Roma.

#### **Articolo 23 - Miscellanea**

1. La circostanza che il Gestore non faccia valere in una qualsiasi occasione i diritti e le facoltà ad esso contrattualmente riconosciuti non potrà in alcun caso essere interpretata come rinuncia od abdicazione a detti diritti o facoltà, né impedirà di pretenderne in altro momento il pieno, puntuale e rigoroso rispetto.



2. L'eventuale nullità ed inefficacia di una o più clausole del Contratto, anche derivante da modifiche alla vigente normativa, introdotte con norme dello Stato e della Comunità Europea, non incide sulla validità del Contratto nel suo complesso.
3. Il Contratto andrà in tal caso interpretato ed integrato come se contenesse tutte le clausole che consentono di raggiungere, in modo conforme alla legge, lo scopo essenziale perseguito dall'accordo delle Parti.

#### Articolo 24 - Comunicazioni

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

#### Articolo 25 - Cessione della posizione contrattuale da parte del Gestore

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

#### Articolo 26 - Trattamento dei dati personali

I dati personali del Cliente saranno trattati dal Gestore, in qualità di titolare del trattamento, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), dell'ulteriore normativa applicabile in materia e in conformità a quanto previsto dall'Informativa sul trattamento di dati personali messa nella disponibilità del Cliente.

Il Cliente, dopo aver preso visione delle Condizioni Generali di Contratto che regolano il rapporto con il Gestore, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 del codice civile, di accettare integralmente ed approvare specificatamente le clausole di cui agli articoli: Articolo 2 (Divieto di sostituzione); 3 (Disciplina del Servizio); Articolo 4 (Requisiti per l'adesione); Articolo 8 (Tariffe e Piani di Abbonamento); Articolo 9 (Fatturazione e Pagamenti); Articolo 11 (Smarrimento della chiave); Articolo 12 (Danni al Veicolo); Articolo 13 (Furto Totale e Rapina); Articolo 14 (Sanzioni amministrative pecuniarie e rimozione forzata dei veicoli); Articolo 15 (Sinistro o avaria del veicolo); Articolo 16 (Assicurazioni e coperture rischi); Articolo 17 (Rifornimento di carburante e Ricarica Elettrica); Articolo 20 (Esonero di responsabilità); Articolo 21 (Penali); Articolo 22 (Controversie e Legge Applicabile).

#### ALLEGATO TARIFFE

**TARIFFE ENJOY**: è possibile visionare le tariffe Enjoy tramite App. Le tariffe sono soggette a modifiche da parte di Enjoy in qualsiasi momento. Per avere evidenza delle tariffe aggiornate è necessario scaricare l'App.

Soglia Minima Abilitante	FIAT 500/ Toyota Yaris	Xev Yoyo
Valore complessivo minimo di voucher che dovranno essere presenti sul profilo del Cliente al fine di consentirgli la fruizione del Servizio e l'abilitazione del proprio profilo Enjoy in assenza di un ulteriore metodo di pagamento valido.	10 euro	10 euro

#### ALLEGATO GESTIONE SINISTRI



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

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

<b>ALLEGATO PENALI (per tutti i veicoli)*</b>	
Riattivazione profilo Cliente, a seguito per esempio di sospensione per patente scaduta, sospensione per mancati pagamenti, etc.	€ 5

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



Riconsegna veicolo senza aver correttamente terminato la Procedura di Rilascio	€ 50
Soccorso stradale per danni causati dal Cliente, con o senza controparte (es. CID passivo)	€ 50

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

<b>Altro</b>	
Smarrimento chiave di accensione	€ 250
Fermo veicolo per sinistro con responsabilità del Cliente, con o senza controparte	50€/giorno
Termine Noleggio in aree parcheggio private diverse da quelle riservate ai veicoli del Servizio	€ 250
Rimozione forzata del veicolo a seguito infrazione	€ 250
Guida del veicolo da parte di soggetto diverso dal Cliente che ha effettuato la prenotazione	€ 500
Gestione sinistri non comunicati dal Cliente	€ 100
Guida all'estero	€ 250
Recupero veicolo al di fuori dell'Area di Copertura per i Noleggi Enjoy Standard o al di fuori del Parcheggio Enjoy Point, per i Noleggi Enjoy Point, per specifica tipologia di veicolo noleggiato per responsabilità del Cliente	€ 200 ogni 100km dai confini dell'Area di Copertura / Parcheggio Enjoy Point
Mancata pronta restituzione a seguito di richiesta dal Servizio Clienti Enjoy	€ 100 per ogni ora di ritardo
Smarrimento o danneggiamento agli accessori del veicolo	
- Seggiolino bambino	€ 500
- Cavo per ricarica cellulare	€ 50
- Dispositivo porta cellulare	€ 50

<b>Enjoy Car Delivery</b>
---------------------------



Cancellazione della prenotazione da parte del Cliente a meno di 24 (ventiquattro) ore dall'orario di consegna del veicolo indicata dal Cliente nel processo	€ 30
Mancato avvio del Noleggio associato alla prenotazione Car Delivery entro 120 (centoventi) minuti successivi all'orario di consegna del veicolo indicato dal Cliente	€ 30
Inabilitazione del profilo per fatto imputabile al Cliente o mancato termine di altro Noleggio in corso almeno 90 minuti prima dell'orario selezionato dal Cliente per la consegna del veicolo.	€ 30

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

#### ALLEGATO STATI ESTERI

Paesi Esteri	Documenti richiesti	
	Documento d'Identità	Documento di guida
Paesi dell'UE	Carta d'identità o Passaporto	Patente di Guida
Regno Unito	Carta d'identità o Passaporto	Patente di Guida
Russia	Passaporto	Patente di Guida e Patente Internazionale o traduzione giurata
Stati Uniti	Passaporto	Patente di Guida e Patente Internazionale o traduzione giurata
Svizzera	Carta d'identità o Passaporto	Patente di Guida