

## Regolamento di utilizzo del servizio di car sharing KINTO Share

Il presente documento definisce le procedure di utilizzo del servizio di car sharing “KINTO Share” (il “Servizio” o “KINTO Share”), fornito da KINTO Italia S.p.A. (“KINTO Italia”), previste dall’art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto. Il documento è pubblicato sul sito web <https://www.kinto-share.it/> (“Sito”), sull’app e /o sul portale web del Servizio.

Il Gestore si riserva il diritto di aggiornare, integrare o modificare le presenti procedure, secondo quanto previsto dall’art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto, pubblicandolo sul Sito e/o dandone comunicazione diretta al Cliente all’indirizzo email comunicato da questo in fase di registrazione.

### 1. REGISTRAZIONE

Per registrarsi al servizio è necessario seguire la procedura guidata di registrazione tramite il portale web accessibile dal Sito (“Portale Web”) o tramite l’applicazione per smartphone “KINTO Share EU” (“App”).

Per completare la registrazione, il Cliente deve:

1. fornire tutti i propri dati richiesti obbligatoriamente dalla procedura;
2. dichiarare di aver preso visione e di accettare esplicitamente le Condizioni Generali di Contratto proposte, nonché le presenti procedure di utilizzo;
3. dichiarare di aver preso visione e di prestare esplicito consenso al trattamento dei dati personali da parte del Gestore, così come descritto nell’Informativa sulla privacy.

Nel caso di richiesta di registrazione a nome di una persona giuridica (“Cliente Azienda”), il richiedente, compilando l’apposito form di registrazione attesta di possedere i poteri necessari per poter impegnare e vincolare contrattualmente il soggetto giuridico.

I dati obbligatori che il potenziale Cliente dovrà fornire ai fini dell’iscrizione sono:

- a) un indirizzo email valido e una password a scelta da utilizzare per l’accesso al Portale Web e all’App (in seguito “Credenziali di accesso”);
- b) i suoi dati anagrafici, incluso codice fiscale e/o la partita IVA, e un numero di cellulare valido e riconducibile al Cliente stesso (di seguito “Cellulare del Cliente”);
- c) dati di una carta di pagamento in corso di validità o di un’altra modalità di pagamento prevista dal Gestore qualora si tratta di un Cliente Azienda (come definito nelle Condizioni Generali di Contratto);
- d) documento di identità in corso di validità (carta d’identità o passaporto);
- e) patente di guida italiana o rilasciata da uno stato appartenente all’Unione Europea o allo Spazio Economico Europeo (“Patente europea”) in corso di validità;
- f) per i potenziali Clienti in possesso di una patente di guida di uno Stato non appartenente all’Unione Europea o allo Spazio Economico Europeo (“Patente extra-comunitaria”), purché la stessa sia riconosciuta in Italia e sia stata rilasciata dallo Stato in cui il Cliente è residente: patente e permesso internazionale ovvero traduzione giurata in lingua italiana della patente.

Qualora fosse richiesto dalla banca emittente della carta, il Cliente dovrà inserire eventuali codici richiesti (3D Secure o altri eventuali) in fase di registrazione.

Il Cliente potrà anche specificare, all’interno del flusso di registrazione, eventuali codici promozionali, nel caso siano previsti e applicabili. È facoltà del Gestore riconoscere gli eventuali benefici nel rispetto dei regolamenti comunicati per le promozioni e/o convenzioni in corso di validità.

I dati forniti dal Cliente al momento della registrazione sono memorizzati nel suo profilo Cliente.

I dati forniti sono processati e verificati dal Gestore che, qualora non siano riscontrate irregolarità, abilita il profilo all'utilizzo del Servizio.

Quindi, il profilo del Cliente assumerà lo stato "approvato", in quanto attivo sul servizio e verificato dal Gestore.

Nel caso in cui, invece, il Gestore riscontri delle irregolarità nei dati forniti verrà richiesto al cliente l'aggiornamento del profilo e, qualora dovessero permanere delle irregolarità, il profilo non verrà abilitato all'uso del Servizio.

La registrazione al servizio non ha scadenza.

La registrazione al servizio potrebbe prevedere dei costi una tantum da sostenere una sola volta per la lavorazione della pratica amministrativa connessa alla registrazione stessa.

## 2. PRENOTAZIONE

Le funzioni, definite di seguito, consentono di prenotare i Veicoli del Servizio KINTO Share (di seguito, per semplicità, "Veicolo" o "Veicoli") per effettuare noleggi. Le funzioni di prenotazione sono consentite ai soli Clienti che hanno un profilo conducente nello stato "approvato". Per effettuare una prenotazione il Cliente potrà utilizzare l'App, inserendo le proprie Credenziali di accesso. In alternativa il Cliente potrà chiamare il Servizio Clienti durante gli orari di operatività, per eseguire la prenotazione.

### 2.1 Nuova Prenotazione

Il servizio è disponibile in due modalità:

- La modalità **KINTO Share** prevede che il prelievo dei Veicoli avvenga presso uno dei parcheggi abilitati, e che una volta terminato il noleggio, il rilascio avvenga nel medesimo parcheggio o in parcheggi differenti da quello di prelievo (ove concesso) e abilitati al rilascio qualora si sia selezionata l'opzione "Rilascio in un altro parcheggio"
- La modalità **KINTO Share Way**, disponibile unicamente nel comune di Venezia, prevede la possibilità di prelevare un Veicolo abilitato a questo servizio e rilasciarlo in qualunque punto all'interno delle aree indicate dal Gestore. Il noleggio KINTO Share Way deve avere una durata massima di 24 ore ed il Veicolo può allontanarsi dall'area indicata fino ad un massimo di 100 chilometri, superato il quale il cliente riceverà una mail di notifica cui seguirà la cancellazione del noleggio.

Una volta effettuato l'accesso all'App il Cliente, anche detto Utente, visualizza la mappa. Il sistema richiede di poter avere accesso alla posizione e centra la mappa in corrispondenza di questa. Sulla mappa sono mostrate le stazioni di parcheggio nelle vicinanze.

L'utente può quindi decidere se effettuare la prenotazione in due modalità, laddove disponibili entrambi (comune di Venezia), ovvero in una:

- **KINTO Share:** l'Utente avvia la ricerca scegliendo data e ora del ritiro e della riconsegna del Veicolo. Qualora necessiti di prelevare immediatamente il Veicolo, seleziona l'opzione "Ritiro immediato". Di default il Veicolo dovrà essere riconsegnato presso il parcheggio in cui è stato ritirato, ma selezionando l'opzione "Rilascio in un altro parcheggio" sarà possibile selezionare un parcheggio di riconsegna differente tra quelli abilitati a tale funzione direttamente in app. La funzione "Scegli luogo" permette avviare la ricerca dei Veicoli disponibili più vicini al luogo selezionato, che di default è la posizione attuale (se l'Utente ha permesso l'accesso alla sua posizione); in alternativa si può selezionare un parcheggio sulla mappa oppure avviare la ricerca di un luogo tramite l'apposita funzione. La ricerca del veicolo permette quindi di visualizzare i modelli disponibili nei singoli parcheggi, ordinandoli per prossimità rispetto al luogo selezionato. Dopo aver scelto un modello tra quelli disponibili nel parcheggio identificato, viene mostrata all'Utente una sintesi del Noleggio richiesto, con indicato il costo stimato dello stesso (non comprensivo di un'eventuale eccedenza chilometrica) e con l'opportunità di ottenere indicazioni per giungere al parcheggio di ritiro.

Per completare la prenotazione, l'utente dovrà selezionare "Prenota Auto". La chiave virtuale che consente lo sblocco delle portiere del Veicolo e l'avvio del noleggio sarà disponibile 30 minuti prima dell'inizio della prenotazione oppure, in caso di "ritiro immediato", pochi istanti dopo l'avvenuta richiesta, al termine del processo di assegnazione del Veicolo.

- **KINTO Share Way:** L'utente può visualizzare il dettaglio di un Veicolo da prenotare subito, con indicato il costo al minuto del noleggio. Per completare la prenotazione l'utente dovrà selezionare "Prenota Auto". La chiave virtuale che consente lo sblocco delle portiere del Veicolo e l'avvio del noleggio sarà disponibile pochi istanti dopo la richiesta di prenotazione. Questa modalità di servizio è disponibile solo nel Comune di Venezia.

La disponibilità dei Veicoli e dei modelli può variare a seconda delle esigenze del Gestore e dei punti di prelievo.

E' possibile richiedere l'aggiunta di accessori per l'utilizzo delle vetture (es. a mero titolo esemplificativo, seggiolini per il trasporto di bambini) inviando una mail a [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it). Potranno essere applicati dei costi ulteriori per la prenotazione di tali Veicoli che saranno comunicati alla conferma della disponibilità dell'accessorio richiesto.

Una volta prenotato il Veicolo, il Cliente riceverà una e-mail di conferma dell'avvenuta prenotazione con i relativi dettagli. 30 minuti prima dell'inizio del noleggio prenotato il cliente riceverà una mail con la targa del veicolo assegnato se disponibile e potrà visualizzare la chiave virtuale in app con cui potrà aprire la vettura ed avviare il noleggio. Nel caso in cui la vettura prenotata non fosse disponibile (a mero titolo di esempio a causa di ritardo nella riconsegna da parte dell'utente precedente) il cliente riceverà una mail di cancellazione della prenotazione. In tal caso potrà contattare il servizio clienti KINTO share per trovare una vettura alternativa, se disponibile.

## 2.2 Estensione della Prenotazione

Nel caso abbia bisogno di prolungare un noleggio, il Cliente può estendere la prenotazione utilizzando l'apposita funzione sull'App. In alternativa il Cliente potrà chiamare il servizio Clienti per eseguire l'operazione richiesta.

L'estensione della prenotazione è consentita solo a condizione che:

- a) il Veicolo non sia già prenotato da altro cliente nel periodo di estensione richiesto dal Cliente;
- b) La prenotazione in corso non sia già scaduta.
- c) il metodo di pagamento abbia il credito necessario per pagare il costo dell'estensione.

Il Cliente è comunque tenuto a estendere la prenotazione nel caso preveda di non poter riconsegnare il Veicolo entro l'orario di fine prenotazione.

Qualora l'estensione della prenotazione non sia possibile perché, nello stesso orario, un altro cliente ha già prenotato lo stesso Veicolo, il Cliente è tenuto a riconsegnare il Veicolo nei tempi previsti.

## 2.3 Cancellazione della Prenotazione

Nel caso non abbia più bisogno del Veicolo il Cliente può cancellare la prenotazione utilizzando l'App.

La cancellazione della prenotazione è consentita e gratuita solo fino a 30 minuti prima dell'inizio della prenotazione del noleggio. Per le sole prenotazioni superiori ai 5 eventualmente cancellate nel periodo compreso tra 7 giorni e 30 minuti prima dell'orario di inizio del noleggio prenotato verrà applicata una penale pari al 30% del costo totale della prenotazione effettuata.

Successivamente, sarà possibile solo cancellare la prenotazione ma non sarà rimborsato il costo già addebitato al Cliente.

### 3. PRELIEVO DEL VEICOLO

Il prelievo del Veicolo è consentito solo previa prenotazione della stessa che potrà essere effettuata anche immediatamente a ridosso dell'inizio del noleggio se disponibile.

Il Cliente deve prelevare il Veicolo presso il parcheggio ed entro gli orari di inizio e fine noleggio, confermati al momento della prenotazione.

#### 3.1 Accesso al Veicolo

Per accedere al Veicolo, il Cliente deve avviare il noleggio utilizzando l'apposita funzione presente nell'App. Successivamente, il sistema di bordo sbloccherà automaticamente le portiere del Veicolo.

#### 3.2 Inizio del Noleggio

Dal momento dello sblocco delle portiere ha efficacia il noleggio del Veicolo, regolato ai sensi delle Condizioni Generali di Contratto, delle presenti procedure di utilizzo e dalla disciplina civilistica applicabile.

Una volta sbloccate le portiere, qualora il Cliente non intendesse effettuare il noleggio, dovrà in ogni caso eseguire la procedura di riconsegna del Veicolo, definita ai successivi paragrafi.

#### 3.3 Controllo Danni, Pulizia del Veicolo, Documenti di Bordo

Al momento del prelievo il Cliente è tenuto a verificare:

- a) i danni della carrozzeria del Veicolo, fotografando e descrivendo i danni identificati, qualora non fossero già stati identificati e fotografati da precedenti utenti.
- b) lo stato di pulizia del Veicolo, selezionando il grado di pulizia e fotografando l'interno dell'abitacolo.
- c) comportamenti anomali quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, rumorosità o spie di indicazione di malfunzionamento del Veicolo;
- d) la presenza di eventuali accessori aggiuntivi richiesti in fase di prenotazione (es. seggiolino per bambini);
- e) la presenza della documentazione di bordo e della chiave del Veicolo (se prevista).

La documentazione di bordo si compone di quanto segue:

- a) copia del libretto di circolazione;
- b) copia polizza RCA;
- c) libretto di uso e manutenzione del Veicolo;
- d) uno o più modelli CAI (modello di constatazione amichevole in caso di incidente);
- e) vademecum su come comportarsi in caso di sinistro.

Nel caso in cui il Cliente rilevi un'anomalia rispetto a quanto sopra riportato, potrà utilizzare le apposite funzionalità presenti sulla App oppure potrà inviare una segnalazione all'indirizzo email [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it).

La segnalazione del Cliente sarà utilizzata al fine di migliorare il servizio fornito, ma anche quale prova per determinare la responsabilità di eventuali danni provocati durante il noleggio.

#### 3.4 Casi eccezionali

Qualora il Cliente non possa prelevare il Veicolo per uno dei seguenti motivi:

- a) il Veicolo non è nel parcheggio prenotato;
- b) il Veicolo non si apre;
- c) il Veicolo presenta danni tali da non poter essere utilizzato, inclusi i casi di furto parziale: il Cliente dovrà segnalare immediatamente la situazione al Servizio Clienti che fornirà l'assistenza necessaria.

Ricevuta la segnalazione, il Servizio Clienti ricontatterà il Cliente non appena possibile per verificare quanto accaduto e, una volta confermata l'indisponibilità del Veicolo, rimborsare il costo già addebitato al Cliente per il mancato noleggio.

#### **4. UTILIZZO DEL VEICOLO**

##### **4.1 Condotta del conducente**

Il Cliente deve attenersi ed osservare le disposizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto e nelle presenti procedure per ogni noleggio e per tutto il periodo in cui è registrato.

Il Cliente è tenuto a utilizzare il Veicolo in conformità e nel rispetto di quanto previsto:

- a) dalla carta di circolazione;
- b) dal libretto di uso e manutenzione del Veicolo;
- c) dalle disposizioni previste dal Codice della Strada;
- d) dalle Condizioni Generali del Contratto e dalla normativa vigente, e in generale con la massima diligenza del buon padre di famiglia.

La conduzione del Veicolo è consentita esclusivamente al Cliente iscritto al Servizio e titolare della prenotazione in corso, in possesso di regolare patente di guida valida secondo quanto prescritto nelle Condizioni Generali di Contratto. La conduzione del Veicolo non può essere affidata a terzi, anche se il soggetto terzo è un altro Cliente, neppure alla presenza del Cliente stesso, salvo nel caso di forza maggiore. In caso forza maggiore, il Cliente avrà cura di affidare la guida unicamente a soggetti muniti di una valida patente di guida e/o di documento equiparato.

L'utilizzo del Veicolo è consentito solo entro i confini del territorio nazionale, salvo assenso a circolare al di fuori espresso da KINTO Italia.

Il Cliente che utilizzerà Veicoli provvisti di accessori, lo farà sotto la propria esclusiva responsabilità ed attenendosi alle istruzioni sul corretto utilizzo degli accessori che il Gestore fornirà con comunicazioni dedicate e/o con appositi opuscoli nei veicoli in cui sono presenti gli stessi.

A bordo del Veicolo è, severamente, vietato fumare. Nel caso di inosservanza di tale divieto il Gestore addebiterà una penale al Cliente che per ultimo ha utilizzato il Veicolo, come prevista da art. 20 delle Condizioni Generali di Contratto.

##### **4.2 Avvio del Veicolo**

In caso di modelli ibridi per avviare il Veicolo, il Cliente deve obbligatoriamente eseguire le seguenti operazioni:

1. assicurati che la leva del cambio sia posizionata su P (Park);
2. premere il freno con il piede destro e contemporaneamente premere il pulsante POWER ;
3. da questo momento il Veicolo è acceso ed è possibile visionare la scritta "Ready" sul cruscotto del Veicolo;
4. accendere le luci del Veicolo;
5. tenendo premuto il freno, posizionare la leva del cambio in D e premere sull'acceleratore rilasciando il freno;

Nel caso di modelli non ibridi l'accensione del Veicolo avverrà attraverso l'utilizzo delle chiavi, riposte nell'apposito scomparto e il cambio sarà manuale pertanto dovranno essere utilizzata la leva del cambio in concomitanza del pedale della frizione.

##### **4.3 Sosta temporanea**

Durante il noleggio, il Cliente può sostare il Veicolo temporaneamente. Per effettuare la sosta temporanea, il Cliente deve utilizzare l'apposita funzione presente in app .

Nel caso di sosta il Cliente deve osservare il seguente comportamento:

1. parcheggiare il Veicolo servendosi dei parcheggi e delle aree di sosta, così come regolate nei successivi paragrafi;
2. stazionare sempre con il freno a mano;

Se inoltre si lascia temporaneamente il Veicolo:

3. chiudere tutti i finestrini;
4. spegnere tutte le luci del Veicolo;
5. spegnere il Veicolo, assicurandosi di aver posizionato la leva del cambio su P (Park) e spingendo il pulsante POWER;
6. prima di uscire dal Veicolo, prelevare tutti gli oggetti personali di valore;
7. chiudere il Veicolo, utilizzando l'apposita funzione presente sull'app per smartphone, ed attendere pochi secondi che le portiere del Veicolo si blocchino automaticamente;
8. Prima di allontanarsi dal Veicolo, il Cliente deve accertarsi che le portiere siano chiuse correttamente.

Qualora il Cliente non riesca a chiudere il Veicolo, è obbligato a contattare immediatamente il Servizio Clienti e a non allontanarsi dal Veicolo. In tal caso il Servizio Clienti prova a risolvere il problema. Se questo persiste il Cliente viene ricondotto al servizio di assistenza Toyota Eurocare. Solo quando il Servizio di assistenza Toyota Eurocare sarà sul posto il Cliente potrà allontanarsi dal Veicolo.

Per riaprire il Veicolo, dopo la sosta temporanea, il Cliente deve utilizzare l'apposita funzione sull'app dopo pochi secondi il sistema di bordo sbloccherà automaticamente le portiere del Veicolo.

#### **4.4 Parcheggi, accessi alla ZTL e corsie preferenziali**

Il Cliente può parcheggiare il Veicolo solo ove consentito dal Codice della Strada.

##### Parcheggi pubblici

Il Cliente può parcheggiare il Veicolo in tutti i parcheggi pubblici, contrassegnati con strisce bianche o senza strisce.

##### Parcheggi o zone di sosta con strisce blu

Nell'area metropolitana di Venezia la sosta è gratuita nei parcheggi con strisce blu per le vetture prenotabili a Venezia, contraddistinte dal logo del Comune. Per il solo parcheggio di piazzale Roma fare riferimento alle seguenti regole: <http://avm.avmspa.it/it/content/le-strisce-blu-di-piazzale-roma-0> . Per gli altri comuni dove opera il servizio è necessario consultare la normativa vigente sul sito delle municipalità, fermo restando che eventuali multe per mancato pagamento della sosta saranno in ogni caso notificate al cliente che nel caso potrà rivalersi direttamente con l'amministrazione locale.

##### Altri parcheggi o zone di sosta

Non è consentito parcheggiare in stalli riservati quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, parcheggi riservati a persone disabili, alle forze dell'ordine, carico-scarico merci, taxi, istituzioni o corpi diplomatici.

Il parcheggio e/o la sosta nei garage privati o autorimesse private (esclusi quelli indicati dal gestore) è a carico del Cliente. In ogni caso il Cliente deve attenersi alle disposizioni comunicate dal gestore del parcheggio privato.

Il parcheggio e/o la sosta in aree soggette a limitazioni orarie, quali ad esempio zone adibite a mercati locali e strade soggette a pulizia periodica, è consentito per il solo periodo previsto dalle disposizioni locali vigenti e il Cliente deve attenersi alle disposizioni comunicate dalle autorità locali.

##### Accessi alle ZTL

L'accesso alle zone a traffico limitato (ZTL) può variare a seconda del comune e delle norme locali vigenti. Per tale motivo, è necessario consultare i siti delle municipalità per conoscere termini e condizioni di accesso alle zone a traffico limitato. KINTO Share non è responsabile per eventuali infrazioni commesse dall'utente ed eventuali multe per accessi a ZTL non consentiti saranno in ogni caso rinotificate al cliente che nel caso potrà rivalersi direttamente con l'amministrazione locale.

#### Altri accessi e transiti

Nel solo comune di Mestre è consentito accedere e/o transitare sulle corsie preferenziali riservate ai mezzi pubblici.

#### **4.5 Rifornamento**

Il Gestore provvede regolarmente ad effettuare il rifornimento del Veicolo.

Qualora la soglia carburante presente nella vettura sia al di sotto del 25%, piuttosto che a seguito di lunghi viaggi si potrà effettuare il rifornimento presso la stazione di servizio più vicina .

In tal caso il Cliente può eseguire autonomamente il rifornimento che sarà rimborsato tramite crediti di guida inviando una mail all'indirizzo [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it) allegando la ricevuta di pagamento e la ricevuta di rifornimento. Il back-office KINTO Share, dopo gli opportuni controlli, provvederà a caricare i crediti equivalenti all'importo speso sull'account Kinto Share del Cliente, da utilizzare per futuri noleggi.

Il rimborso del carburante è previsto per noleggi di durata non superiore alle 2 settimane così come non è previsto in caso di tariffe speciali (a titolo esemplificativo e non esaustivo tariffe "Custom") piuttosto che in caso di programmi limitati a specifici periodi dell'anno (a titolo esemplificativo e non esaustivo il programma KINTO Share Summer Holiday) a prescindere dalla durata della prenotazione effettuata.

Prima di eseguire l'operazione di rifornimento, il Cliente deve verificare che il tipo di carburante utilizzato sia idoneo (benzina, diesel, altro). I carburanti idonei al rifornimento del Veicolo sono solo ed esclusivamente quelli indicati nel libretto di uso e manutenzione del Veicolo. Non è consentito eseguire il rifornimento con carburanti speciali o premium né tanto meno il rifornimento "servito".

KINTO Share si riserva di applicare delle penali in caso di errato rifornimento salvo il risarcimento del maggior danno nel caso di danni al Veicolo provocati da utilizzo di carburante errato, ovvero non idoneo. Inoltre, i costi di assistenza e di eventuale ripristino del Veicolo sono a carico del Cliente.

#### **5. RICONSEGNA DEL VEICOLO**

Il Cliente deve riconsegnare il Veicolo presso il parcheggio confermato al momento della prenotazione o all'interno di una delle aree previste dal Gestore (per la sola modalità **KINTO Share Way**).

##### **5.1 Termine del Noleggio**

Per terminare il noleggio il Cliente deve obbligatoriamente eseguire le seguenti operazioni:

7. parcheggiare il Veicolo all'interno del parcheggio confermato al momento della prenotazione, o all'interno di una delle aree previste dal Gestore (per la sola modalità KINTO Share Way);
8. tirare il freno a mano;
9. chiudere tutti i finestrini;
10. spegnere tutte le luci del Veicolo;
11. spegnere il Veicolo, assicurandosi di aver posizionato la leva del cambio su P (Park) e spingendo il pulsante POWER;
12. qualora il veicolo sia provvisto di chiave, riporre la chiave all'interno dello apposito scompartimento del Veicolo avendo cura di inserire correttamente lo spinotto attaccato alla chiave nel foro preposto;
13. prima di uscire dal Veicolo, prelevare tutti gli oggetti personali;
14. lasciare la vettura pulita e completa di tutta la documentazione di bordo;
15. chiudere il Veicolo, utilizzando l'apposita funzione sull'app dello smartphone.

Per veicoli in cui è prevista la presenza della chiave di avvio, a fronte di smarrimento o danneggiamento della stessa verrà previsto dal Gestore l'addebito di costi di intervento così come descritto dalle penali del Servizio.

**Prima di allontanarsi dal Veicolo, il Cliente deve accertarsi che le portiere siano chiuse correttamente e che le luci siano spente.**

Qualora il Cliente non riesca a chiudere il Veicolo, è obbligato a contattare immediatamente il Servizio Clienti e a non allontanarsi dal Veicolo. In tal caso il Servizio Clienti prova a risolvere il problema. Se questo persiste il Cliente verrà ricondotto al servizio di assistenza Toyota Eurocare. Solo quando il Servizio di assistenza Toyota Eurocare sarà sul posto il Cliente potrà allontanarsi dal Veicolo.

Al termine del noleggio, il Cliente deve verificare se presenti danni al Veicolo effettuando tramite app le foto di fine noleggio e rilascio nel parcheggio o comportamenti anomali quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, rumorosità o spie di indicazione di malfunzionamento del Veicolo. In questi casi il Cliente dovrà segnalare l'anomalia contattando il Servizio Clienti. In alternativa potrà inviare una segnalazione all'indirizzo email [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it) allegando foto a dimostrazione del danno rilevato.

Il termine del noleggio del Veicolo ha efficacia quando il Cliente riconsegna il Veicolo entro l'orario stabilito al momento della prenotazione o della successiva eventuale estensione (per la sola modalità KINTO Share).

Il Gestore si riserva il diritto di addebitare una Penale per interventi di pulizia straordinaria al Cliente che per ultimo ha utilizzato il Veicolo.

Al termine di ogni Noleggio, il Cliente riceverà una comunicazione all'indirizzo email associata al profilo "conducente" contenente un riassunto dell'utilizzo del Veicolo, quali:

- a) data inizio e fine del Noleggio;
- b) chilometri percorsi;
- c) costo finale del noleggio;

Le medesime informazioni saranno visibili all'interno della app per smartphone.

Il Cliente può inoltre fornire una valutazione del servizio, rispondendo ad un questionario di soddisfazione che verrà inviato a tutti i clienti. Tale questionario verrà inviato almeno una volta all'anno attraverso l'indirizzo email fornito in fase di registrazione e ha l'obiettivo di migliorare il servizio partendo dalle esigenze dei clienti.

## **5.2 Parcheggio di riconsegna non disponibile**

Qualora il Cliente non possa riconsegnare il Veicolo nel parcheggio previsto perché inaccessibile o occupato da altri Veicoli, il Cliente deve chiamare il Servizio Clienti per segnalare la situazione.

Il Servizio Clienti fornisce l'assistenza necessaria e, eventualmente, autorizza il Cliente a riconsegnare il Veicolo nell'area di parcheggio più vicina disponibile. In tal caso il Cliente deve tempestivamente informare il Servizio Clienti contattandolo telefonicamente oppure inviando un'email a [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it) specificando l'indirizzo esatto presso il quale ha riconsegnato il Veicolo. Qualora l'evento si presentasse fuori dagli orari di piena operatività del Servizio Clienti, il Cliente deve seguire il seguente comportamento:

1. riconsegnare il Veicolo nell'area di parcheggio più vicina disponibile;
2. inviare immediatamente una segnalazione all'indirizzo [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it) documentando l'accaduto. Ricevuta la segnalazione il Servizio Clienti ricontatterà il Cliente non appena possibile per verificare quanto accaduto. Si ricorda che il mancato rispetto della procedura di riconsegna del Veicolo, incluso l'utilizzo del parcheggio confermato al momento della prenotazione, comporta l'addebito da parte del Gestore della penale prevista dall'art.20 delle Condizioni Generali del Contratto.

### 5.3 Riconsegna in Ritardo

La riconsegna del Veicolo da parte del Cliente oltre l'orario di fine noleggio confermato al momento della prenotazione (per la sola modalità KINTO Share) o della successiva eventuale estensione, comporta l'addebito da parte del Gestore della penale prevista dall'art.20 delle Condizioni Generali del Contratto.

## 6. PAGAMENTI E FATTURAZIONE

Il Cliente può consultare le tariffe e le penali previste per il Servizio sul sito [kinto-share.it](http://kinto-share.it).

Le tariffe possono variare a seconda del comune dove viene effettuato il noleggio. Le tariffe sono pubblicate e consultabili sul sito [kinto-share.it](http://kinto-share.it).

Eventuali codici promozionali e/o driving credits verranno calcolati e decurtati al momento dell'addebito. Tutti i pagamenti previsti dal Servizio, inclusi i noleggi e le penali, sono effettuati normalmente tramite addebito su carta di credito, associata al profilo del Cliente o mediante altro strumento di pagamento previsto dal Gestore e comunicato al momento dell'iscrizione.

Il Gestore comunica ogni pagamento inviando email all'indirizzo del Cliente includendo le informazioni relative alla causale del pagamento e all'importo addebitato.

### 6.2 Pagamento del noleggio

Per la modalità KINTO Share Way il costo del noleggio è addebitato al termine del noleggio stesso.

Per la modalità KINTO Share il costo orario o giornaliero stimato per il noleggio è addebitato, anticipatamente, al momento della conferma della prenotazione. In caso di estensione della prenotazione ugualmente sarà addebitato l'importo corrispondente al momento della conferma della stessa. Verranno addebitati anticipatamente anche eventuali accessori richiesti e disponibili nella vettura.

Al termine del noleggio, Il Gestore addebita:

1. il costo della durata eccedente la prenotazione effettuata;
2. il costo per ogni chilometro in eventuale eccedenza rispetto al numero di chilometri inclusi nella tariffa applicata;
3. eventuali importi aggiuntivi qualora venga scelta l'opzione di rilascio in un parcheggio diverso da quello del prelievo (valido solo per la modalità KINTO Share);
4. eventuali penali da applicare al cliente (es. riconsegna in ritardo);

Al momento di un addebito del corrispettivo di Noleggio, sia al termine che nel corso dello stesso, il sistema calcola automaticamente l'importo complessivo da addebitare. È possibile che venga richiesto da parte dell'istituto bancario della carta registrata, l'inserimento di codici per verificare l'identità del Cliente (3D Secure o altri eventuali). Nel caso in cui il cliente non inserisse i codici richiesti il pagamento risulterebbe fallito.

A seguito dell'esito negativo di un addebito per mancato inserimento di 3D secure code o altre cause (metodo di pagamento non valido o insufficienza fondi), il Gestore sospende temporaneamente il profilo "account" associato al Cliente, ponendolo in stato "sospeso". In tal caso, il Cliente non è più autorizzato all'utilizzo del Servizio. Per riattivare il profilo, ovvero ottenere nuovamente l'autorizzazione all'utilizzo del Servizio, il Cliente deve, a seconda della causa del fallimento del pagamento, aggiornare i dati della propria Carta di Credito o del metodo di pagamento prescelto .

I dati forniti sono processati e verificati dal Gestore che, qualora non siano riscontrate irregolarità, accetta le modifiche apportate. In tal caso il profilo del Cliente assume nuovamente lo stato "approvato", in caso contrario il Gestore contatta il cliente chiedendo di rettificare e/o correggere i nuovi dati forniti. La sospensione e riattivazione del profilo prevede l'addebito di costi di gestione amministrativa così come previsto dalle penali del Servizio.

### 6.3 Fatturazione

Il Cliente riceverà periodicamente e con cadenza giornaliera (oppure mensile in caso di clienti corporate che ne facciano richiesta) una fattura nella quale saranno riportati in dettaglio tutti gli addebiti e/o accrediti effettuati nel corso del periodo, specificando i relativi utilizzi ed eventuali costi ulteriori (ad esempio, penali). Nel caso in cui il Cliente desidera ricevere chiarimenti in merito, potrà inviare una segnalazione all'indirizzo email [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it).

### 7. ASSISTENZA STRADALE

In caso di:

- a) Guasto meccanico al Veicolo;
- b) Veicolo incidentato non più marciante o non idonea alla circolazione (vedi paragrafo 8 - Sinistri); c) Mancanza di carburante;
- d) Errato rifornimento di carburante (vedi paragrafo 4.4 – Rifornimento);
- e) Batteria scarica;
- f) Pneumatico forato;

il Cliente deve contattare il servizio di assistenza stradale Toyota Eurocare, chiamando il numero **800.018.120** Il servizio, attivo 24 su 24, 7 giorni su 7, fornirà l'assistenza necessaria, esclusivamente per il soccorso stradale e l'eventuale traino del Veicolo.

Le condizioni e le modalità di intervento sono definite nel libretto Toyota Eurocare, presente nel Veicolo o consultabile sul sito [www.toyota.it](http://www.toyota.it), nella sezione Toyota Service / Garanzia / Assistenza stradale.

**In caso di richiesta di assistenza stradale Toyota Eurocare, il Cliente non potrà lasciare il Veicolo incustodito e dovrà obbligatoriamente attendere l'arrivo del soccorso stradale.**

Per avere ulteriori informazioni circa le condizioni del servizio Toyota Eurocare il Cliente può contattare il Servizio Clienti KINTO Share, contattandolo telefonicamente oppure inviando un'email a [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it).

### 8. INCIDENTE

In caso di incidente, subito o provocato, il Cliente deve, se possibile, richiedere l'intervento delle autorità competenti (Polizia Municipale, Carabinieri, Polizia ed altre autorità locali) e comunicare immediatamente l'accaduto al Servizio Clienti contattandolo telefonicamente oppure inviando un'email a [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it). Nel caso in cui il Veicolo non possa più proseguire il viaggio, il Cliente deve contattare direttamente Toyota Eurocare, al numero **800.018.120**, che fornirà l'assistenza necessaria.

Il Cliente deve compilare con la controparte, coinvolta nell'incidente, il modulo di constatazione amichevole di incidente (modello CAI) in tutte le sue parti e indicare tutte le seguenti informazioni:

- a) data dell'evento;
- b) ora e luogo di avvenimento;
- c) modalità di accadimento;
- d) targhe ed estremi delle coperture assicurative dei Veicoli coinvolti;
- e) dati anagrafici e codici fiscali dei conducenti ed eventuali testimoni.

Nel caso in cui uno delle parti coinvolte non volesse procedere alla firma del CAI è indispensabile che il Cliente richieda l'intervento delle autorità competenti (Polizia Municipale, Carabinieri, Polizia ed altre autorità locali) e compili il CAI in tutte le sue parti ponendo la sua firma. Una copia del modello CAI può essere disponibile all'interno dei Veicoli. Entro 3 giorni dall'incidente, il Cliente deve inviare all'indirizzo email [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it) la seguente documentazione: a) la denuncia di sinistro, compilando il modulo riportato in allegato 1); b) il modulo CAI compilato e firmato; c) l'eventuale verbale delle autorità intervenute sul luogo dell'incidente; d) foto della macchina (se possibile); e) copia della patente.

### 9. FURTO, RAPINA, INCENDIO e DANNO KASKO

In caso di furto, rapina o atto vandalico ai danni del Veicolo durante il noleggio, il Cliente deve comunicare immediatamente l'accaduto al Servizio Clienti contattandolo telefonicamente oppure inviando un'email a support.share@kinto-mobility.it, fornendo luogo e descrizione dell'accaduto. Nel caso in cui il Veicolo non possa più proseguire il viaggio, il Cliente verrà messo in contatto dal Servizio Clienti direttamente con Toyota Eurocare, al numero 800.01.81.20, che fornirà l'assistenza necessaria.

Il Cliente deve denunciare l'evento alle Autorità Competenti (Polizia, Carabinieri, ecc) appena possibile e non oltre 12 ore dal suo verificarsi, o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, indicando nella denuncia i seguenti dati:

- a) targa e modello del Veicolo (reperibili eventualmente dalla email di conferma della prenotazione);
- b) la compagnia assicurativa del Veicolo "Aioi Nissay Dowa Insurance Company of Europe SE"
- c) identificativi anagrafici del conducente con la precisazione che il Veicolo, utilizzato è stato noleggiato nell'ambito del servizio di Car Sharing "KINTO Share";
- d) descrizione dell'evento (luogo, data e dettagli) e del tipo di danno subito precisando in caso di danno parziale tutte le parti o accessori oggetto di sinistro.

In caso di furto/rapina il Cliente deve, inoltre, precisare se la carta di circolazione del mezzo era presente all'interno del Veicolo rubato.

Il Cliente deve inviare immediatamente all'indirizzo email support.share@kinto-mobility.it la seguente documentazione:

- a) copia della denuncia fatta alle autorità competenti;
- b) l'eventuale verbale delle autorità intervenute sul luogo dell'evento.

Entro 3 giorni dall'evento, il Cliente deve inoltre inviare copia della denuncia con raccomandata A.R. o a mezzo corriere all'indirizzo Aioi Nissay Dowa Insurance Company of Europe SE – Via Kijiro Toyoda, 2 – 00148 Roma – Ufficio Sinistri. In caso di danno kasko il Cliente deve richiedere, se possibile, l'intervento delle Autorità Competenti (Polizia, Carabinieri, ecc) e sempre compilare con la controparte coinvolta in tutte le sue parti il modulo di constatazione amichevole (modulo CAI) ed inviarlo all'indirizzo email support.share@kinto-mobility.it, unitamente alla suddetta autodichiarazione. Una copia del modello CAI può essere disponibile all'interno del Veicolo.

## **10. ROTTURA CRISTALLI, EVENTO NATURALE e ATTI VANDALICI**

In caso di rottura cristalli, evento naturale e atti vandalici il Cliente deve comunicare immediatamente l'accaduto al Servizio Clienti contattandolo telefonicamente oppure inviando un'email a support.share@kinto-mobility.it, fornendo luogo e descrizione del danno occorso.

Il Servizio Clienti si occuperà di verificare la disponibilità di un altro Veicolo KINTO Share nelle vicinanze:

- a) In caso positivo, lo prenota per il cliente e attiva la procedura di rimborso;
- b) Se non è disponibile il Servizio Clienti prenoterà un taxi per il cliente che ne anticipa il costo e successivamente chiederà un rimborso tramite mail fino ad un massimo di € 25.

Inoltre il cliente deve presentare un'autodichiarazione per indicare le seguenti informazioni:

- Data dell'evento;
- Ora e luogo di avvenimento;
- Modalità di accadimento;
- Targa Veicolo;
- Dati anagrafici del conducente ed eventuali testimoni.

Entro 3 giorni dall'evento il cliente deve inviare all'indirizzo email support.share@kinto-mobility.it la seguente documentazione:

- Autodichiarazione firmata - Copia patente del conducente o documento con evidenza della firma del dichiarante - Scambio generalità delle autorità, se intervenute.

In caso di mancato invio sarà ricontattato dal Servizio Clienti o Assicurazione.

## 11. MULTE E SANZIONI

Eventuali multe o sanzioni per violazioni del Codice della Strada e/o delle altre disposizioni vigenti comunicate dalle Autorità locali, per i mancati pagamenti di pedaggi o parcheggi privati, comminate agli utilizzatori dei Veicoli e che verranno notificate al proprietario dei Veicoli (Kinto Italia o il concessionario Toyota/Lexus), al Gestore, o a coloro di cui lo stesso si avvale per la messa a disposizione dei Veicoli, verranno gestite come segue:

1. Il documento attestante la sanzione sarà restituito all'Ente emittente unitamente ai dettagli dell'anagrafica del Cliente utilizzatore responsabile della violazione, validi anche per la sottrazione di eventuali punti patente.
2. Il Gestore invia al Cliente una comunicazione al suo indirizzo email con tutti i dettagli della sanzione.
3. Al Cliente verrà addebitata una penale per il servizio connesso alla gestione delle multe o sanzioni, come prevista da art. 20 delle Condizioni Generali di Contratto direttamente sullo strumento di pagamento associato al profilo Cliente.

Rimane salvo il diritto del Cliente di effettuare ricorso presso le Autorità Competenti. Per qualsiasi chiarimento o spiegazione il Cliente potrà inviare una comunicazione all'indirizzo email [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it) oppure contattare il Servizio Clienti.

## 12. CONSULTAZIONE E VARIAZIONE DEI PROPRI DATI

Le funzioni, definite di seguito, consentono la consultazione e variazione dei dati del Cliente rilasciati durante o successivamente all'atto di iscrizione al Servizio. Per utilizzarle, il Cliente dovrà accedere all'area riservata del sito web [kinto-share.it](http://kinto-share.it) o app per smartphone, utilizzando le proprie credenziali di accesso.

### 12.1 Consultazione e Variazione dei Dati del Profilo Account

Il Cliente può consultare i dati del proprio accedendo alla sezione del proprio profilo personale. Nel caso di variazione il cliente deve inviare richiesta all'indirizzo email [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it) che, dopo verifica, provvederà alla modifica dei dati del profilo. Il Cliente può modificare in ogni momento i dati della carta di credito accedendo alla apposita sezione del portale web o utilizzando l'app per smartphone.

### 12.2 Consultazione e Variazione dei Dati del Profilo Conducente

Il Cliente può consultare i dati del proprio accedendo alla sezione "profilo". Nel caso di variazioni dei dati della patente di guida, il Cliente deve inviare all'indirizzo email [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it) copia della sua patente, ed eventuale copia del permesso internazionale o della traduzione ufficiale in lingua italiana, come richiesto dalle Condizioni Generali del Contratto.

I dati forniti sono processati e verificati dal Gestore che, qualora non siano riscontrate irregolarità, accetta le modifiche apportate, dandone comunicazione all'indirizzo email del Cliente. In tal caso il profilo del Cliente assume nuovamente lo stato "verified", in caso contrario il Gestore contatterà il cliente chiedendo di rettificare e/o correggere i nuovi dati forniti.

### 12.3 Variazione dello Stato di Validità della Patente di Guida

Nel caso di variazioni circa lo stato della patente quali ritiro, sospensione, esaurimento punti o scadenza, smarrimento, il Cliente deve darne comunicazione immediata al Gestore, inviando una segnalazione all'indirizzo email [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it). A seguito della segnalazione del Cliente, il Gestore sospende temporaneamente il profilo associato al Cliente, ponendolo in stato "sospeso". Il Gestore si riserva la possibilità di verificare, attraverso sistemi automatizzati, eventuali dati relativi alla patente (validità e punti) e qualora si riscontrino anomalie il profilo del Cliente verrà inserito in stato di "sospeso". In tal caso, il Cliente non è più autorizzato alla conduzione del Veicolo, oltre a prenotare un nuovo noleggio. Per riattivare il profilo ovvero ottenere nuovamente l'autorizzazione alla conduzione del Veicolo e alla prenotazione di un nuovo noleggio, il Cliente deve inviare nuova segnalazione utilizzando il portale web o l'app per smartphone oppure utilizzando l'indirizzo email [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it):

- a) indicando il nuovo stato di validità della patente di guida;

b) allegando copia della nuova patente, ed eventuale copia del permesso internazionale o della traduzione ufficiale in lingua italiana, come richiesto dalle Condizioni Generali del Contratto.

I dati forniti sono processati e verificati dal Gestore che, qualora non siano riscontrate irregolarità, accetta le modifiche apportate, dandone comunicazione all'indirizzo email del Cliente.

In tal caso il profilo del Cliente assume nuovamente lo stato "approvato", in caso contrario il Gestore contatta il cliente chiedendo di rettificare e/o correggere i nuovi dati forniti.

La sospensione e riattivazione del profilo prevede l'addebito di costi di gestione amministrativa così come previsto dalle penali del Servizio.

### **13. OGGETTI SMARRITI**

Se il Cliente dimentica o ritrova eventuali oggetti abbandonati all'interno del Veicolo, può comunicarlo al Servizio Clienti contattandolo telefonicamente oppure inviando un'email a [support.share@kinto-mobility.it](mailto:support.share@kinto-mobility.it).

Il Gestore non è responsabile della perdita o dello smarrimento degli oggetti di proprietà del Cliente all'interno del Veicolo, ma comunque si adopera per agevolare il recupero degli oggetti, eventualmente attraverso l'intervento presso il Veicolo del proprio personale tecnico.

I costi dell'intervento di recupero e dell'eventuale spedizione sono addebitati al Cliente proprietario dell'oggetto, che ne fa richiesta.

**MODULO DENUNCIA SINISTRO**

Io sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di CONDUCENTE autorizzato all'uso del servizio Car Sharing KINTO Share al momento del sinistro del Veicolo targato \_\_\_\_\_ Fornisco di seguito i miei dati anagrafici di riferimento - residenza/sede in via \_\_\_\_\_ nr. Civico \_\_\_\_\_ - Città \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ - Telefono \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

**DICHIARO**

di aver subito in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ luogo sinistro \_\_\_\_\_

- 1) la rottura accidentale del vetro \_\_\_\_\_
- 2) danno da evento naturale \_\_\_\_\_
- 3) danno Kasko \_\_\_\_\_
- 4) A seguito di \_\_\_\_\_

Indicare eventuale ulteriore documentazione fornita (es. verbale autorità intervenute, modulo cai, ecc.) \_\_\_\_\_

Rimango a disposizione per ulteriori eventuali chiarimenti.

In fede \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ \_\_\_\_\_

Data Firma leggibile

- 1 Dettagliare con precisione la/le parte/i danneggiata/e
- 2 Dettagliare con precisione la/le parte/i danneggiata/e
- 3 Dettagliare con precisione la/le parte/i danneggiata/e
- 4 Descrizione dettagliata dell'evento