

Condizioni generali DriveNow Italy S.r.l.

1. Oggetto

1.1 Le presenti condizioni generali ("Condizioni Generali" o "CG") regolano il rapporto contrattuale tra DriveNow Italy S.r.l. ("DriveNow") ed i Clienti come di seguito definiti.

1.2 Il Cliente accetta che le Condizioni Generali, la Privacy Policy, il Listino Prezzi e il relativo regolamento, nonché qualsiasi altro documento applicabile al noleggio e disponibile online al momento del completamento della procedura di registrazione, e che potrà essere salvato e stampato in qualsiasi momento, si applicheranno al contratto quadro.

1.3 Le CG si applicano al contratto quadro che viene stipulato al positivo completamento della procedura di registrazione del Cliente presso DriveNow. Inoltre, le CG si applicano al controllo della patente di guida e ai singoli contratti di noleggio che vengano stipulati in seguito. Le CG non conferiscono alcun diritto di stipulare contratti di noleggio individuali. Né DriveNow né il Cliente sono tenuti a sottoscrivere un numero minimo di contratti singoli di noleggio.

2. Definizioni

Richiedente - Persona fisica che richiede la registrazione al fine di divenire un Cliente DriveNow

Cliente: Un Richiedente che ha completato la procedura di registrazione e a cui è stato attribuito un account DriveNow

Cliente business: una persona giuridica a cui è stato attribuito un account DriveNow ai fini della fatturazione, e a cui vengono addebitate le tariffe dei noleggi effettuati da specifici Clienti.

BMW iDrive - Unità di controllo posta sulla console centrale di ogni Veicolo che serve per accedere e utilizzare lo Schermo DriveNow

DriveNow App (o App): applicazione speciale fornita da DriveNow e installata su un dispositivo mobile del Cliente

DriveNow card – Carta messa a disposizione da DriveNow per avere accesso ai Veicoli

Schermo DriveNow - Schermo installato sui Veicoli che consente ai Clienti di accedere ed inserire le informazioni necessarie relative all'utilizzo del Veicolo

Call Center - Centro di assistenza aperto 24 ore su 24 che può essere contattato on-line o telefonicamente (compresa la funzione telefonica installata su ogni Veicolo)

Sito Web DriveNow - www.drive-now.com

PIN - Numero identificativo personale scelto dal Cliente durante il processo di registrazione e che consente al Cliente di autenticarsi quando noleggia un Veicolo

Veicolo Prenotato - Veicolo prenotato da un Cliente

Veicolo: Veicolo messo a disposizione da DriveNow ed utilizzato dai Clienti secondo le presenti Condizioni Generali

3. Stipula del contratto quadro e requisiti per l'uso di un Veicolo

3.1 La stipula del contratto quadro attraverso la registrazione del Cliente è il primo requisito per il noleggio dei Veicoli.

3.2 La registrazione del Richiedente deve essere completata online sul Sito Web DriveNow o utilizzando la App. Dopo aver inserito i dati richiesti, il Richiedente deve cliccare su "Acquisto e creazione del conto" o un pulsante simile per stipulare il contratto quadro e terminare il processo di registrazione. Il Richiedente deve assicurarsi che l'indirizzo di residenza o di lavoro inserito in fase di registrazione con DriveNow sia un indirizzo ufficiale corrente.

3.3 Per evitare registrazioni multiple, il Richiedente può creare un'unica registrazione a proprio nome. Qualunque registrazione multipla sarà rifiutata sotto forma di messaggio di errore o per iscritto, via email o comunicazione postale.

3.4 Per consentire alle aziende e ai loro dipendenti di completare e fatturare i viaggi di lavoro utilizzando DriveNow, DriveNow offre alle aziende la possibilità di aprire un conto aziendale DriveNow. Per consentire il completamento di viaggi business con DriveNow per la propria azienda, i dipendenti Cliente Business possono collegare il proprio account DriveNow all'account del Cliente Business. Il Cliente Business può richiedere uno o più account amministrativi personalizzati per il proprio account DriveNow. In questo modo i dipendenti dell'azienda con tale accesso amministrativo hanno la possibilità di gestire i dipendenti associati all'account aziendale DriveNow.

3.5 Il Richiedente, una volta autorizzato da DriveNow e divenuto un Cliente, dovrà versare la relativa quota di iscrizione una-tantum, che verrà addebitata come indicato sul Sito Web DriveNow.

3.6 L'accettazione delle Condizioni Generali da parte del Richiedente non comporta nessun obbligo per DriveNow di accettare il Richiedente come Cliente ovvero di attribuirgli un account DriveNow; resta inteso che tale procedura è soggetta a conferma da parte di DriveNow della registrazione completata dal Richiedente, previa verifica positiva della patente e del documento d'identità presso le autorità amministrative competenti (tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la Motorizzazione Civile).

3.7 DriveNow effettuerà un controllo della patente di guida prima che un Veicolo venga noleggiato per la prima volta e successivamente a intervalli regolari, generalmente ogni anno. Peraltro DriveNow ha anche il diritto di effettuare un controllo della patente di guida in qualsiasi momento. Il controllo della patente di guida avviene generalmente online sul Sito Web DriveNow o sulla App, se necessario, con l'eventuale completamento del controllo da parte di un fornitore di servizi. In caso di utilizzo di un fornitore di servizi, i dati personali del Cliente vengono inviati a tale fornitore solo per il controllo della sua patente di guida. Il fornitore di servizi invierà a DriveNow l'esito del controllo solo dopo l'avvenuta verifica da parte del fornitore di servizi. Il Cliente sarà informato di ogni mancata convalida e sarà quindi rinviato al servizio di assistenza clienti DriveNow. Il controllo della patente di guida può essere completato anche in una delle stazioni di registrazione pubblicate sul Sito Web di DriveNow.

3.8 Per diventare Cliente, il Richiedente può registrarsi solo se:

a) è in possesso di una patente di guida valida per la conduzione di un autoveicolo ("Patente", termine che definisce tutte le patenti di guida, comprese le patenti internazionali, purché consentano al Cliente la guida di autoveicoli in Italia ed a condizione che il Cliente abbia la propria residenza o il proprio domicilio nello stesso Stato nel quale è stata rilasciata la Patente); e

b) la Patente è stata rilasciata almeno 12 mesi prima della data di registrazione al sito Web DriveNow, senza sospensioni.

3.9 Il Cliente dovrà informare immediatamente DriveNow per iscritto qualora non sia più in possesso dei requisiti di cui alla Clausola 3.8.

3.10 Solo il Cliente che soddisfa i seguenti requisiti ha la facoltà di effettuare una prenotazione e di utilizzare i Veicoli:

a) ha accettato le presenti Condizioni Generali ai sensi della Clausola 1.2 di cui sopra;

b) Ha raggiunto la maggiore età ai sensi della Legge Italiana,

c) È titolare di Patente e ha con sé la Patente durante la fase di registrazione al Sito Web DriveNow e durante il noleggio; e

d) gli è stato attribuito un account DriveNow.

3.11 Il Cliente dovrà immediatamente informare DriveNow di qualsiasi annullamento, richiamo, limitazione, sospensione della sua Patente o di qualsiasi divieto o altra circostanza che impedisca o limiti l'uso del Veicolo ai sensi di legge. Il verificarsi di uno di questi eventi comporterà la sospensione del diritto del Cliente di utilizzare i Veicoli. In caso di violazione dell'obbligo di informare DriveNow ai sensi delle Condizioni Generali, il Cliente dovrà pagare una penale pari all'importo stabilito nel Listino Prezzi per ogni singolo contratto di noleggio, fatto salvo il diritto di DriveNow di ottenere il risarcimento del maggior danno. Qualsiasi spesa sostenuta da DriveNow sarà rimborsata dietro richiesta scritta in tal senso.

4. Procedura di accesso al Veicolo

4.1 Alla stipula del contratto quadro, al Cliente vengono inviati i dati di accesso al suo account DriveNow. L'account DriveNow non è trasferibile e tutti i diritti sull'account si estinguono in caso di decesso del Cliente o di cessazione del contratto quadro.

4.2 Dopo la verifica della Patente descritta all'art. 3.7, l'account DriveNow del Cliente sarà abilitato per usare i servizi di DriveNow. In tal modo il Cliente avrà la facoltà di usare il Veicolo nel rispetto delle Condizioni Generali fermo restando che un Veicolo Prenotato da un Cliente potrà essere guidato esclusivamente da tale Cliente. Nel caso di violazione di tale previsione, si applicheranno le penali indicate nel Listino Prezzi.

5. Chiavi elettroniche della vettura

5.1 L'account DriveNow del Cliente fungerà da chiave elettronica e potrà essere usato con la DriveNow card o con la App. Ogni strumento di accesso fornito al Cliente rimarrà di proprietà di DriveNow. Il codice personale identificativo "PIN" inserito dal Cliente in fase di registrazione fungerà da DriveNow PIN con il quale il Cliente si potrà autenticare in fase di noleggio di un Veicolo. L'account DriveNow ed il codice PIN sono strettamente personali ed il Cliente non potrà cederli a nessun altro. L'eventuale perdita, danno o distruzione della DriveNow card dovrà essere immediatamente comunicata a DriveNow. In caso di perdita o uso non consentito della DriveNow card o del codice PIN, il diritto del Cliente all'uso di qualsiasi Veicolo verrà sospeso immediatamente sino alla riemissione di una nuova DriveNow card o del codice PIN (a seconda dei casi). La nuova emissione di DriveNow card o del codice PIN (a seconda dei casi) comporterà

per il Cliente l'addebito dell'importo extra indicato nel Listino Prezzi. Il Cliente si impegna a conservare la DriveNow card e il codice PIN in modo sicuro e protetto. Il Cliente garantisce che il codice PIN verrà memorizzato e la relativa notifica distrutta dopo il ricevimento e si impegna a non tenere il codice PIN, o l'eventuale trascrizione dello stesso, in prossimità della DriveNow card. Né il PIN né le credenziali dell'account DriveNow potranno essere annotati sulla Patente del Cliente.

Il Cliente dovrà altresì assicurare che il PIN rimanga segreto e riservato e si impegna a non renderlo visibile e/o disponibile ai terzi ovvero a non renderlo visibile o accessibile in Veicoli non custoditi.

5.2 Il Cliente si rivolgerà immediatamente a DriveNow in caso di perdita della DriveNow card o del codice PIN o di altre circostanze che possano compromettere la riservatezza del PIN. Lo stesso si applicherà nel caso di perdita delle credenziali di accesso all'account DriveNow. Il Cliente potrà contattare DriveNow a tale scopo chiamando il Call center o inviando una email a servizioclienti@drive-now.it. In caso di violazione di questa clausola, il Cliente sarà ritenuto responsabile e dovrà indennizzare DriveNow per qualsiasi perdita, comprese quelle indirette, multe e/o sanzioni che DriveNow dovesse subire o pagare derivanti da furto, perdita, uso o danno del Veicolo in relazione a tale violazione.

Il Cliente può richiedere un blocco del PIN contattando il Call Center DriveNow via e-mail o telefono come indicato sotto. DriveNow non chiederà mai al Cliente di comunicargli il suo PIN o nome utente e password.

5.3 Per poter utilizzare la App, il Cliente deve disporre di un telefono cellulare che soddisfi i requisiti tecnici dell'App. La compatibilità tecnica viene verificata automaticamente ad ogni download e aggiornamento dell'App. DriveNow non garantisce la compatibilità e non si assume alcuna responsabilità per quanto riguarda la conformità ai requisiti tecnici. Il Cliente è responsabile della disponibilità di una connessione mobile, sostenendo qualsiasi costo derivante dall'utilizzo di un operatore mobile.

5.4 Il Cliente può visualizzare i dettagli e i dati di localizzazione dei Veicoli DriveNow in vari punti, incluse le visualizzazioni su mappa nella App. È consentita la memorizzazione temporanea automatica dei dati, per la relativa visualizzazione privata da parte del Cliente, ad esempio nella cache del browser o della App. È vietata qualsiasi riproduzione, distribuzione, diffusione al pubblico o divulgazione dei dati relativi al Veicolo e alla loro localizzazione, per scopi privati o commerciali, se tale riproduzione, distribuzione, diffusione al pubblico o divulgazione non riguarda solo parti minori della banca dati per tipo e portata, o non è altrimenti consentita dalla legge. La violazione di queste regole comporta l'immediata esclusione dalla rete DriveNow e autorizza DriveNow a richiedere la risoluzione del rapporto contrattuale tra il Cliente e DriveNow ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile; inoltre, eventuali costi e danni derivanti da tale violazione saranno interamente a carico del Cliente. I diritti sulle mappe digitali sono detenuti dal relativo fornitore di mappe. A tal fine, si applicano le condizioni d'uso emesse dal relativo fornitore e possono essere visualizzate mediante una nota all'interno della mappa.

6. Prenotazione e Singoli Contratti di Noleggio

6.1 Il Cliente potrà noleggiare Veicoli da DriveNow ai sensi delle Condizioni Generali di volta in volta applicabili (come pubblicate sul Sito Web DriveNow). Salvo diversa comunicazione da parte di DriveNow, alla sottoscrizione di contratto singolo di noleggio, saranno applicate le tariffe di cui al Listino prezzi disponibile sul Sito Web DriveNow.

6.2 Il noleggio di un Veicolo è consentito solo se il Cliente è in possesso di una Patente in corso di validità. Inoltre, la durata massima del noleggio di un Veicolo è generalmente di 24 ore, a meno che il Cliente non abbia prenotato un pacchetto orario o giornaliero. I Veicoli su cui è stato prenotato un pacchetto orario o giornaliero possono essere utilizzati per un massimo di 24 ore in aggiunta al periodo di noleggio del pacchetto prenotato. Il Cliente non ha il diritto di utilizzare più pacchetti orari o giornalieri prenotati per lo stesso Veicolo senza limiti e senza interruzione. 6.3 Il Cliente ha la facoltà di noleggiare i Veicoli senza prenotazione a condizione che il display sul lettore DriveNow montato sul parabrezza del Veicolo sia illuminato e di colore verde.

In alternativa, il Cliente può prenotare un Veicolo disponibile gratis per 15 minuti, usando la App e cliccando il tasto di prenotazione. Questa richiesta di prenotazione di un Veicolo può essere accettata o rifiutata da DriveNow visualizzando un dialogo o inviando una dichiarazione scritta. Il Cliente può cancellare gratuitamente la prenotazione o modificarla scegliendo un altro Veicolo in qualsiasi momento entro i primi 15 minuti. Si possono effettuare gratuitamente al massimo due prenotazioni consecutive, senza che un Veicolo venga noleggiato, se lo stesso Veicolo viene mostrato come disponibile nell'App utilizzata dal Cliente. A partire dalla terza, qualsiasi prenotazione consecutiva è a pagamento. È possibile prolungare il periodo di prenotazione oltre i 15 minuti – fino ad un massimo di 8 ore - versando un corrispettivo come da Listino prezzi. Questa richiesta di prenotazione di un Veicolo può essere accettata o rifiutata da DriveNow visualizzando un dialogo o inviando una dichiarazione scritta. Se la terza prenotazione viene completata senza che il Veicolo venga poi effettivamente noleggiato, l'account DriveNow del Cliente sarà disabilitato. DriveNow ha il diritto di riattivare il conto DriveNow dopo aver chiarito se l'account del Cliente sia stato utilizzato in modo improprio. In caso di dubbio, l'account DriveNow rimane disabilitato.

6.4 Il Cliente riconosce, rinunciando al riguardo a sollevare qualunque contestazione, che DriveNow non potrà mai essere ritenuta responsabile per qualsivoglia effetto o conseguenza negativa sofferta dal Cliente stesso (ad es. ritardi) derivanti dalla mancata disponibilità del servizio di noleggio o della possibilità di prenotare un Veicolo. Il Cliente, accettando i Termini e Condizioni Generali, è consapevole che la fornitura dei servizi potrebbe essere soggetta a limitazioni e impedimenti che vanno oltre il controllo di DriveNow, come, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- il malfunzionamento della connessione internet (fissa o mobile) del Cliente e/o di DriveNow;
- il malfunzionamento di apparecchiature elettroniche (ad es. i sistemi di localizzazione GPS) utilizzate da DriveNow per monitorare la propria flotta di Veicoli;
- l'interruzione del servizio a seguito di calamità naturali (ad es. terremoti o alluvioni) o cause di forza maggiore (ad es. scioperi, serrate).

6.5 Ogni Veicolo è dotato di computer di bordo con display ("Schermo DriveNow") e vari menu disponibili cui si può accedere tramite il touch screen o l'unità di controllo posta sulla console centrale del Veicolo, se presente ("BMW iDrive").

6.6 Il Cliente può aprire il Veicolo utilizzando la sua DriveNow card o la App. Il Cliente si impegna a noleggiare o a lasciare il Veicolo subito dopo la sua apertura.

6.7 Il Cliente e DriveNow stipuleranno un contratto di noleggio per ogni utilizzo di un Veicolo. A tal fine, il Cliente deve (i) autenticarsi inserendo il proprio PIN sullo schermo del Veicolo aperto con la DriveNow card e cliccando sul pulsante "Avvia noleggio" o un pulsante equivalente sullo schermo del Veicolo oppure (ii) autenticarsi inserendo il proprio PIN nella App o utilizzando un'altra funzione di autenticazione consentita dalla App e disponibile per lo smartphone del Cliente (ad es. touch/face ID); in questo caso, il pulsante "Avvia noleggio" è sostituito dall'ultimo numero del PIN o dalla funzione touch/face ID. Il singolo contratto di noleggio ha inizio, a meno che DriveNow non accerti che la carta di credito del Cliente non abbia i fondi disponibili minimi richiesti, come indicato nel Listino prezzi.

6.8 Il periodo di utilizzo per il quale deve essere effettuato il pagamento inizia a partire dalla stipula del singolo contratto di noleggio. La durata di ogni singolo contratto di noleggio non può superare le 24 ore, salvo promozioni speciali autorizzate e comunicate da DriveNow per noleggi superiori alle 24 ore.

6.9 In caso di problemi nella procedura, DriveNow può utilizzare i dati personali comunicati dal Cliente per contattarlo per telefono, e-mail o messaggio push, per determinare la causa del problema e dare ulteriori istruzioni.

7. Controllo preliminare del Veicolo

7.1 Prima dell'accensione del motore il Cliente dovrà verificare con attenzione che il Veicolo sia pulito e privo di difetti o danni che non siano già stati segnalati nel relativo menu dello Schermo DriveNow dai precedenti Clienti. Il Cliente dovrà comunicare a DriveNow qualsiasi difetto o danno che abbia notato, e che non sia stato precedentemente segnalato come sopra indicato, chiamando il Call Center di DriveNow tramite la funzione telefonica installata sul Veicolo (tutte le chiamate di questo tipo al Call Center sono gratuite). Il Call Center comunicherà al Cliente se potrà usufruire del Veicolo nonostante il danno segnalato. È obbligatorio che qualsiasi tipo di danno venga comunicato dal Cliente prima dell'accensione del motore, ciò al fine di attribuire correttamente eventuali responsabilità; in caso contrario, il danno sarà imputato al Cliente che utilizza il Veicolo in quel momento.

7.2 Prima di partire, il Cliente dovrà accertarsi che il Veicolo sia in grado di viaggiare su strada ed esaminerà con particolare attenzione lo stato e le condizioni dei pneumatici.

7.3 È vietato stipulare contratti per riparazioni o per il traino del Veicolo senza previo consenso da parte di DriveNow.

7.4 Quando il menu per la comunicazione dei danni è attivo sullo Schermo DriveNow, un avviso apparirà per ricordare al Cliente l'importanza di verificare lo stato del Veicolo, prima della messa in moto, al fine di escludere eventuali danni o, in caso contrario, per registrarne i dettagli nel menu dello Schermo DriveNow. Se il Cliente non segnala alcun danno prima della messa in moto, il Veicolo sarà considerato in buone condizioni - a livello visivo e meccanico - e privo di difetti o danni (ad esclusione di quelli segnalati come sopra).

8. Utilizzo del Veicolo

8.1 Il Cliente si impegna a guidare i Veicoli con la cura e la diligenza del buon padre di famiglia (Art 1176 del c.c.) seguendo scrupolosamente le norme del Codice della Strada e tutti gli altri regolamenti in materia di veicoli circolanti su strade pubbliche (qualora esistenti). Inoltre, il Cliente si impegna ad utilizzare il Veicolo conformemente a quanto descritto nel manuale di istruzioni, nel libretto di circolazione, nella documentazione del Veicolo stesso e nelle specifiche tecniche del produttore. Dopo il parcheggio, e prima di lasciare il Veicolo, il Cliente dovrà assicurarsi che questo sia parcheggiato ai sensi di quanto previsto nella successiva Clausola 13.1 e protetto contro il rischio di furto e controllare che tutti i finestrini, le porte, gli eventuali tettucci apribili o pieghevoli ed il tappo del serbatoio siano debitamente chiusi e bloccati. Il Cliente utilizzerà il Veicolo nel pieno rispetto delle norme del Codice della Strada, dei pedoni e degli altri utenti stradali. Il Cliente guiderà in modo sicuro ed ottimizzando il consumo di carburante, nell'interesse pubblico e dell'ambiente. Qualsiasi sanzione comminata al Veicolo dalle competenti autorità sarà integralmente a carico del Cliente, inclusi gli eventuali costi e/o oneri aggiuntivi.

8.2 Il Cliente non potrà in alcun modo usare il Veicolo per:

- a) sport automobilistici, gare di velocità o corse di alcun tipo;
- b) fare un test sul Veicolo, corsi di guida o di guida sicura, o per guida in fuoristrada;
- c) il trasporto di passeggeri dietro compenso o come taxi o qualsiasi altra finalità commerciale;
- d) noleggio a terzi;
- e) commettere reati;
- f) il trasporto di sostanze pericolose, infiammabili, tossiche o simili;
- g) il trasporto di armi, esplosivi, materiale radioattivo, batteriologico e simili;
- h) trasportare oggetti con forma, dimensioni o peso tali da pregiudicare la conduzione sicura del Veicolo o da danneggiare parti dello stesso o altre proprietà, i) portare a rimorchio altri veicoli o oggetti;
- j) il trasporto di animali; e
- k) il trasporto di merci o persone in contrasto con leggi e regolamenti vigenti nel luogo ove avviene la circolazione del Veicolo.

8.3 Il Cliente non dovrà:

- a) guidare il Veicolo, o permettere che lo stesso venga condotto, al di fuori del territorio della Repubblica Italiana;
- b) guidare il Veicolo sotto l'influsso di alcol, droghe o farmaci;
- c) permettere che neonati e bambini piccoli vengano trasportati senza rispettare le leggi in vigore e senza usare gli appositi seggiolini richiesti – per la loro sicurezza - in base all'età, al peso e altezza, nonché senza l'osservanza di tutte le istruzioni e raccomandazioni del produttore per l'installazione e lo smontaggio di tali sistemi di sicurezza;
- d) sporcare, danneggiare o deturpare il Veicolo o lasciarvi immondizia o rifiuti di qualsiasi tipo, o colposamente nascondere o tentare di nascondere un danno al Veicolo;
- e) fumare o permettere ai passeggeri di fumare all'interno del Veicolo;
- f) rimuovere qualsiasi oggetto o attrezzatura presente nel Veicolo che non sia di sua proprietà o di quella dei passeggeri, smontare o manomettere il Veicolo;
- g) sovraccaricare o trasportare più persone di quelle previste nel libretto di circolazione del Veicolo;
- h) utilizzare la Carta Carburante/ricarica per rifornire/ricaricare altri Veicoli;
- i) utilizzare il Veicolo per portare oggetti:
 - che possano verosimilmente causare lesioni o danni al Cliente, al passeggero o qualsiasi altra persona;

- che possano verosimilmente causare danni al Veicolo o altra proprietà;
 - che possano verosimilmente avere un effetto negativo sulla sicurezza del Veicolo e la sua capacità di viaggiare su strada; e
 - il cui trasporto sia vietato per legge;
- j) smontare e/o manomettere il Veicolo in qualsiasi modo (o tentare di farlo);
- k) eseguire o far eseguire qualsiasi tipo di riparazione o modifica sul Veicolo; e
- l) disattivare gli airbag, a meno che quello del passeggero non sia disattivato per proteggere i bambini o i neonati che vengono trasportati utilizzando un cuscino di rialzo o per rispettare le istruzioni di sicurezza quando si utilizza un seggiolino per bambini. In tal caso, l'airbag passeggero deve essere riattivato al termine del periodo di utilizzo.

8.4 Il Cliente è altresì obbligato a non distruggere, alterare o prendere copia e calchi della carta di circolazione, della chiave elettronica del Veicolo e della Carta Carburante eventualmente presente a bordo del Veicolo. Se l'azione del Cliente comporta l'emissione di una carta carburante sostitutiva, di una carta di parcheggio o di una DriveNow card, il Cliente è responsabile per i costi indicati nel Listino prezzi in vigore al momento del noleggio, a meno che il motivo del rilascio della nuova carta non sia imputabile a DriveNow.

8.5 Il Cliente si assicurerà che qualsiasi passeggero da lui trasportato nel Veicolo rispetti le previsioni di cui alle presenti Condizioni Generali. In caso di violazione delle Condizioni Generali, DriveNow avrà il diritto di risolvere il contratto di noleggio senza preavviso ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., per inadempimento contrattuale del Cliente, fermo restando il diritto di DriveNow al risarcimento dei danni e di esperire qualunque azione legale ritenuta necessaria.

8.6 Il Cliente non deve permettere ad altre persone di guidare il Veicolo che ha noleggiato. In determinate circostanze eccezionali, il Cliente può permettere a un passeggero o a terzi di guidare il Veicolo. Una circostanza eccezionale di questo tipo non deve essere causata dolosamente o per negligenza grave e richiede il consenso di DriveNow. Il Cliente si impegna a garantire di essere in grado di guidare il Veicolo per il periodo di noleggio al momento in cui lo noleggia. Una circostanza eccezionale può includere in particolare la compromissione della capacità di guida del Cliente o il superamento delle disposizioni relative alla capacità di guida. In tali circostanze, il Cliente si impegna a controllare i terzi prima di consentire loro di guidare il Veicolo e deve in particolare assicurarsi che il terzo soddisfi i criteri di cui all'articolo 3.10 relativo all'età minima e alla patente di guida.

8.7 DriveNow avrà la facoltà di mettersi in contatto con il Veicolo per mezzo della funzione telefonica ivi installata qualora il Call Center ritenga ci siano problemi con il noleggio o l'utilizzo del Veicolo (ad esempio, se il Cliente ha aperto il Veicolo ma non dà inizio al noleggio entro i successivi 20 minuti o se il Veicolo non è stato opportunamente chiuso e bloccato dopo la conferma che il periodo di noleggio è terminato).

9. Rifornimenti e Carta Carburante

9.1 Se durante o alla fine del tragitto il livello di carburante/carica scende al di sotto del 25% del totale, il Cliente dovrà rifornire/ricaricare il Veicolo come segue:

a) Utilizzando la Carta Carburante/ricarica che si trova all'interno del Veicolo (tramite il PIN che appare sullo Schermo DriveNow) se la stazione di rifornimento/ricarica è una stazione individuata nella lista disponibile sullo Schermo DriveNow e nel Sito Web DriveNow), o

b) Pagando quanto dovuto per il rifornimento/la ricarica in tutte le altre stazioni di rifornimento/ricarica. DriveNow rimborserà il Cliente per l'intero ammontare dietro presentazione della relativa ricevuta. Il rifornimento o la ricarica presso tali stazioni è consentito solo previa consultazione di DriveNow, e con il suo consenso.

9.2 Il Cliente si impegna ad utilizzare la Carta Carburante/ricarica ed il cavo di ricarica esclusivamente per il Veicolo e sarà tenuto a versare – a titolo di penale – l'importo previsto nel Listino prezzi in caso di inosservanza delle previsioni di cui alla presente clausola, fermo restando che DriveNow avrà il diritto di richiedere il risarcimento dei maggiori danni. Il Veicolo non deve essere rifornito con carburanti premium, ad es. V-Power o Excellium.

10. Responsabilità di DriveNow / Oggetti rinvenuti nel Veicolo

10.1 Nessuna clausola delle Condizioni Generali potrà escludere o limitare la responsabilità di DriveNow in caso di:

- a) decesso o lesioni personali;
- b) dolo o colpa grave;
- c) dichiarazione falsa;
- d) qualsiasi altra situazione per la quale sarebbe illegittimo escludere o cercare di escludere tale responsabilità.

10.2 DriveNow sarà responsabile nei confronti del Cliente esclusivamente in caso di dolo o colpa grave, e per i danni diretti, tipici e prevedibili in sede di stipula del contratto. DriveNow non accetta alcuna responsabilità per difetti di origine del Veicolo.

10.3 DriveNow non sarà ritenuta responsabile delle perdite subite dal Cliente, ivi comprese, ma non solo, le perdite di ricavi o di profitti.

10.4 DriveNow non sarà ritenuta responsabile qualora il mancato rispetto delle presenti Condizioni Generali sia dovuto a ragioni al di fuori del proprio controllo.

10.5 DriveNow non assume alcuna responsabilità relativamente agli oggetti dimenticati dal Cliente e/o da terzi all'interno dei Veicoli. Questo non si applica nel caso di dolo o colpa grave di DriveNow, dei suoi rappresentanti o incaricati. E' altresì esclusa qualsiasi responsabilità di DriveNow per il danneggiamento di beni del Cliente e/o di terzi nel corso dell'utilizzo dei Veicoli. DriveNow si riserva di addebitare al Cliente i costi extra legati al recupero degli oggetti dimenticati dal Cliente e/o da terzi nel Veicolo, così come indicati nel Listino prezzi. Gli oggetti trovati possono essere ritirati solo dal proprietario stesso o da terzi con l'autorizzazione scritta del proprietario. DriveNow può conservare gli oggetti trovati in un Veicolo per un massimo di quattro settimane. Se il proprietario non li reclama entro questo termine, gli oggetti saranno distrutti e i valori saranno inviati all'ufficio comunale degli oggetti smarriti.

11. Responsabilità, copertura assicurativa e franchigia del Cliente

11.1 Tutti i Veicoli sono coperti da assicurazione R.C.A.

11.2 Il Cliente sarà coperto dall'assicurazione stipulata da DriveNow fino ad un massimo di Euro 6.000.000,00 (seimilioni//00) per danni materiali e personali causati a terzi che derivino dall'uso del Veicolo ma solo quando il Cliente abbia rispettato tutti gli obblighi sanciti dalle Condizioni Generali.

11.3 DriveNow terrà indenne il Cliente per tutti i danni dallo stesso causati al Veicolo utilizzato con una franchigia a suo carico nella misura massima di € 500,00 a condizione che il Cliente medesimo abbia rispettato tutti gli obblighi sanciti dalle presenti Condizioni Generali, abbia mantenuto una condotta di guida nel pieno rispetto delle norme del codice della strada ed in generale abbia mantenuto una condotta diligente. In caso contrario DriveNow avrà la facoltà di richiedere al Cliente il risarcimento dell'intero danno procuratole dallo stesso e il Cliente sarà ritenuto responsabile per qualsiasi perdita o danno causato al Veicolo, agli accessori o a parti dello stesso e dovrà sostenere tutti i costi correlati. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente dovrà rimborsare le seguenti spese: perdita o danno al Veicolo, ai relativi accessori o altre proprietà; qualsiasi mancato guadagno subito da DriveNow e dovuto all'impossibilità di noleggiare il Veicolo a causa del danno o per altre ragioni (tale perdita verrà calcolata in base alla tariffa oraria o giornaliera in vigore per il Veicolo e per un periodo massimo di 30 giorni); IVA e altre tasse che riguardino le voci di cui sopra; i costi di perizia e di rimorchio; la svalutazione del Veicolo e la modifica del bonus-malus. Il Cliente ha la facoltà di ridurre la franchigia a suo carico acquistando un pacchetto di protezione tramite lo Schermo DriveNow o la App prima dell'inizio del singolo contratto di noleggio ai termini ai cui al Listino prezzi.

11.4 Per evitare qualsiasi dubbio, né l'indennizzo né il pacchetto di protezione si applicheranno in caso di danni causati da dolo. I danni (danni di esercizio) al Veicolo, che non costituiscono danni accidentali e sono stati causati da un uso improprio e/o illecito del Veicolo da parte del Cliente, ad esempio da errori di cambio di marcia, dall'inosservanza delle spie luminose o dall'inserimento del carburante sbagliato o dal mancato fissaggio di un carico, non saranno inclusi nell'indennizzo ai sensi e nel pacchetto di protezione.

11.5 Il Cliente è pienamente responsabile per le sue violazioni della legge, in particolare per le infrazioni al codice della strada e alle norme di comportamento illecito durante il periodo di utilizzo e relative al parcheggio del Veicolo. Il Cliente dovrà pertanto tenere indenne DriveNow da tutte le multe, i costi di rimozione e le altre spese che le autorità o altri enti addebitano a DriveNow in conseguenza delle suddette violazioni della legge. DriveNow potrà inviare i dati di contatto del Cliente a tali enti per l'elaborazione e l'invio di una comunicazione ufficiale o di una lettera.

11.6 Se DriveNow subisce danni causati da azioni dolose o colpose del Cliente in violazione del contratto, il Cliente ne risponderà ai sensi di legge. Si applicano inoltre gli importi extra risarcitori indicati nel Listino prezzi. Tali importi extra sono costituiti esclusivamente dagli importi del Listino prezzi che specificano un determinato importo e non un importo minimo o un addebito basato sui costi. Anche se il Listino prezzi contiene un importo extra penale, il Cliente ha comunque il diritto di dimostrare che non vi è stato alcun danno o riduzione di valore o che il danno è stato notevolmente inferiore all'importo extra. DriveNow si riserva il diritto di provare che il danno subito è stato superiore all'importo extra. Gli importi extra di cui sopra e le penali addebitati ai sensi delle presenti Condizioni Generali saranno compensati con le richieste di risarcimento danni di DriveNow derivanti dalla condotta in questione.

11.7 In caso di mancato, ritardato o parziale pagamento saranno applicati al Cliente gli interessi di mora ai sensi del Decreto Legislativo 231/2002 (come successivamente modificato e/o integrato).

12. Obblighi in caso di incidente, danno, difetto o furto

12.1 In caso di incidente che coinvolga il Veicolo o in caso di danno o lesione a cosa o persona derivante dall'uso dello stesso, il Cliente dovrà:

- a) fermare il Veicolo appena possibile in totale sicurezza e indossare l'apposito giubbotto catarifrangente;
- b) contattare appena possibile il Call Center di DriveNow al telefono:
 - per informare DriveNow dell'incidente/danno/lesione;
 - per avere istruzioni su chi contattare in caso di reclami contro DriveNow;
 - per cooperare fornendo tutte le informazioni necessarie richieste da DriveNow;
 - per ottemperare alle istruzioni impartite da DriveNow.
- c) denunciare l'incidente/danno/lesione alla Polizia e/o altra Autorità Pubblica, indipendentemente dal fatto che la colpa sia del Cliente o meno;
- d) rimanere sul luogo dell'incidente/danno/lesione, a meno che la legge non richieda il contrario, fino a quando:
 - la Polizia e/o altra Autorità Pubblica sia intervenuta e abbia redatto l'apposito verbale (se necessario);
 - tutte le misure necessarie sono state intraprese per la salvaguardia delle prove e per minimizzare il danno, in collaborazione con DriveNow;
 - il Veicolo sia stato rimosso da azienda specializzata o, in collaborazione con DriveNow, e sia stato parcheggiato in modo sicuro o condotto altrove dal Cliente;
- e) Sottoscrivere la constatazione amichevole di incidente;
- f) ottenere nomi, indirizzi ed altri dati per contattare tutti i veicoli e le persone coinvolte, testimoni inclusi e si farà rilasciare copia del verbale da cui risultino tutte le suddette informazioni;
- g) compilare e restituire via posta entro 7 giorni dal sinistro il modulo di constatazione del danno - che verrà spedito da DriveNow – debitamente compilato, compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il numero di riferimento del corpo di polizia verbalizzante, una descrizione completa del sinistro, l'ora e il luogo del sinistro, gli eventuali testimoni e il conducente del Veicolo DriveNow, con i loro nomi e indirizzi completi;
- h) astenersi dall'ammettere qualunque colpa o anticipare qualsiasi richiesta di risarcimento per responsabilità civile, effettuando pagamenti o altre azioni bonarie volte ad accettare una richiesta di risarcimento e/o colpa (compromettendo la copertura assicurativa);

Nel caso in cui il Cliente non dovesse avere adempiuto anche ad uno solo degli incumbenti indicati nei punti precedenti, con particolare, ma non esclusivo riferimento alla clausola 12.1g, Drive Now avrà il diritto di richiedere il risarcimento di tutti i danni causati dal Cliente medesimo così come disciplinato dall'art. 11.3.

12.2 In caso di incidente, il contratto singolo di noleggio non si considererà terminato fino a quando il Veicolo non sarà debitamente restituito ai sensi delle presenti Condizioni Generali. Tuttavia, se il Veicolo non funziona più o non è più in grado di viaggiare su strada a causa

dell'incidente, il contratto singolo di noleggio terminerà in accordo con DriveNow nel momento in cui il Veicolo viene consegnato al carro attrezzi.

12.3 Nel caso in cui l'assicurazione di DriveNow decida di non liquidare (o in ogni caso di non trattare) i danni a causa della mancata restituzione del modulo per la constatazione del danno da parte del Cliente ai sensi della Clausola 12.1(g), il Cliente dovrà sostenere tutti i costi a carico di DriveNow derivanti dall'incidente. Se il Veicolo non è più in grado di viaggiare su strada a causa dell'incidente causato dal Cliente, il Cliente dovrà pagare i costi necessari per la relativa restituzione.

12.4 Fatta eccezione per il caso in cui il Cliente sia coperto dall'assicurazione/pacchetto protezione di cui alla Clausola 11, il Cliente sarà tenuto a rimborsare a DriveNow le somme relative alle seguenti spese (ove possibile in accordo con il Listino prezzi) derivanti da incidente a lui imputabile:

- a) perdita o danno al Veicolo, ai relativi accessori o altre proprietà;
- b) qualsiasi mancato guadagno subito da DriveNow e dovuto all'impossibilità di noleggiare il Veicolo a causa del danno o per altre ragioni. Tale perdita verrà calcolata in base alla tariffa oraria o giornaliera in vigore per il Veicolo e per un periodo massimo di 30 giorni;
- c) qualsiasi tipo di addebito imposto da enti della Autorità responsabile qualora il Veicolo venga da loro sequestrato;
- d) qualsiasi altro tipo di sanzione derivante dall'uso del Veicolo, ivi comprese, contravvenzioni, blocco/rimozione del Veicolo e deposito; e
- e) IVA e altre tasse che riguardino le voci di cui sopra.

12.5 La selezione dell'officina di riparazione spetterà esclusivamente a DriveNow.

12.6 Qualsiasi somma ricevuta dal Cliente a titolo di risarcimento dei danni (a meno che ciò non riguardi danni personali subiti dallo stesso) dovrà essere consegnata immediatamente a DriveNow.

12.7 In caso di furto, rapina, o atto vandalico a danno del Veicolo durante l'utilizzo da parte di un Cliente, egli sarà tenuto a contattare immediatamente il Call Center comunicando il luogo in cui si trova e descrivendo l'accaduto. Il Call Center fornirà quindi, di volta in volta, le istruzioni alle quali il Cliente si dovrà attenere.

13. Termine del singolo contratto di noleggio e restituzione del Veicolo

13.1 Il singolo contratto di noleggio cesserà automaticamente nel momento in cui il Cliente avrà posto in essere tutte i seguenti adempimenti:

- a) restituire il Veicolo, parcheggiandolo in un'area di sosta pubblica gratuita consentita dal Codice della strada o in un'area a pagamento (area di sosta delimitate da strisce blu) o nelle aree di sosta riservate ai residenti (area di sosta delimitate da strisce gialle) o nelle aree di sosta dedicate DriveNow all'interno dell'area di copertura in cui è presente DriveNow, e risultante sulla mappa accessibile tramite SitoWeb DriveNow, App e sullo Schermo DriveNow ("Area Operativa DriveNow"). La sosta in alcune parti dell'Area Operativa DriveNow comporta il pagamento di un corrispettivo, come da Listino prezzi. Non è in alcun caso consentito al Cliente di terminare il

contratto singolo di noleggio parcheggiando il Veicolo in aree identificate dal divieto di sosta, su proprietà private o aziendali, in aree destinate a parcheggio di centri commerciali, supermarket, ovvero di qualsivoglia altra tipologia di negozi, né in alcun luogo al di fuori dell'Area Operativa; le multe così come i costi addebitati a DriveNow (inclusi i costi di rimozione del Veicolo) verranno riaddebitati al Cliente secondo quanto riportato nel Listino prezzi.

b) per terminare il singolo contratto di noleggio, il Cliente deve porre la sua DriveNow card sopra il lettore DriveNow sul parabrezza fino a quando la lampada dell'unità passa dal rosso al verde o terminare il noleggio utilizzando la App. E' possibile terminare il noleggio anche tramite la funzione "Customer Handshake" che trasferisce il Veicolo ad un cliente successivo.; e

c) assicurarsi che il Veicolo sia stato parcheggiato in modo tale da permetterne l'accesso in qualsiasi momento da parte di altri clienti DriveNow.

13.2 Il Cliente avrà la facoltà di parcheggiare il Veicolo in zone il cui uso è limitato in termini di giorni o orari (es.: per lavaggio strade, mercati, occupazione suolo pubblico per traslochi o altri eventi)), o dove si prevede un divieto di parcheggio, solo se tale limitazione non entrerà in vigore prima delle 24 ore successive al parcheggio. Ciò vale anche per i divieti di circolazione già ordinati ma che non siano ancora entrati in vigore, ad esempio divieti temporanei di parcheggio. Il Cliente sarà tenuto a versare qualsiasi spesa, multa o altri costi richiesti in caso di violazione di questa clausola. Il Cliente dovrà inoltre pagare le spese richieste, come da Listino prezzi a quel momento in vigore, se il Veicolo dovesse essere spostato altrove da DriveNow o con l'intervento di terzi, o un servizio di rimozione è stato usato da un terzo/un'autorità

13.3 Se non è possibile porre termine al singolo contratto di noleggio a causa della mancata connessione telefonica, il Cliente dovrà parcheggiare altrove e ripetere l'operazione. Se il contratto singolo di noleggio non può essere terminato per ragioni tecniche, il Cliente dovrà immediatamente informarne il Call Center di DriveNow per decidere come procedere. Se il Cliente abbandona il Veicolo senza aver debitamente concluso il contratto singolo di noleggio, né aver chiamato il Call Center di DriveNow, il noleggio continuerà con conseguente addebito della tariffa corrispondente. Se il Cliente non è responsabile del mancato termine del contratto singolo di noleggio, tutti i costi aggiuntivi verranno rimborsati.

13.4 Alla fine del noleggio, il Veicolo deve essere ancora in grado di coprire una distanza minima di 15 chilometri, che potrà essere verificata tramite lo Schermo DriveNow. In caso di mancata osservanza di tale obbligo, il Cliente sarà tenuto al pagamento di tutti i costi aggiuntivi (compresi quelli di riparazione, se esistenti) necessari per portare il Veicolo alla stazione di rifornimento/ricarica.

13.5 Il Veicolo sarà considerato come propriamente restituito o parcheggiato solo se lo stesso:

a) sarà pulito al suo interno. In caso contrario (ad esempio in caso di rinvenimento di rifiuti e/o immondizia all'interno del Veicolo), il Cliente dovrà sostenere i costi necessari per la pulizia in base al Listino prezzi a meno che:

- il Cliente dimostri che la spesa sostenuta da DriveNow è stata minore di quella che appare nel Listino prezzi – in tal caso il Cliente pagherà il costo minore; o

- DriveNow dimostri di aver sostenuto una spesa maggiore di quella che appare nel Listino prezzi – in tal caso il Cliente pagherà il costo maggiore;

b) sarà opportunamente protetto contro i furti (anche con l'uso degli appositi freni a mano e di stazionamento) e chiuso avvicinando lo strumento di accesso elettronico al lettore DriveNow posto sul parabrezza del Veicolo. In particolare, porte, finestrini e tettuccio apribile dovranno essere debitamente chiusi, il piantone dello sterzo bloccato e le luci spente. Se si tratta di una vettura

decapottabile, la capote dovrà essere completamente chiusa e fissata. In caso di inosservanza di tale disposizione il Cliente sarà tenuto a versare a DriveNow: i. l'importo previsto – a titolo di penale – nel Listino prezzi; ii. nonché ogni altra somma dovuta a titolo di risarcimento danni arrecati al Veicolo a seguito del comportamento negligente del Cliente;

c) verrà restituito con tutta la documentazione fornita (inclusi la carta carburante e il dispositivo Telepass), nonché con tutti gli attrezzi e gli accessori dati in dotazione da DriveNow e presenti nel Veicolo all'inizio del singolo contratto di noleggio.

13.6 In caso di controversia tra DriveNow ed il Cliente in merito alle condizioni del Veicolo, ivi compresi danni e difetti esistenti e relativa perizia, DriveNow si potrà avvalere di una società indipendente, nominata dal Presidente dell'Ordine degli Ingegneri di Milano, per determinare le condizioni dello stesso e le eventuali perdite di valore. La perizia sarà vincolante per entrambe le parti del contratto e queste ne sosterranno i costi nella proporzione determinata dagli esperti. Ciò senza pregiudicare il diritto di intraprendere eventuali azioni legali presso i tribunali competenti. DriveNow si riserva il diritto di segnalare qualsiasi uso improprio dei documenti e degli accessori del Veicolo alle autorità penali competenti.

14. Prezzo e termini di pagamento

14.1 Il Cliente, al termine del singolo contratto di noleggio, si impegna a corrispondere a DriveNow il prezzo del noleggio calcolato sulla base delle tariffe previste nel Listino prezzi al momento in vigore. Il prezzo dovuto al termine del singolo contratto di noleggio si intende comprensivo di Iva, del costo del carburante, del costo del parcheggio nell'Area Operativa di DriveNow e dell'accesso alle zone a traffico limitato a pagamento (Area C). Il pagamento del prezzo avverrà mediante addebito diretto sulla carta di credito collegata all'account DriveNow del Cliente o tramite compensazione con minuti o buoni gratuiti del Cliente. Il pagamento di tutti gli altri servizi forniti da DriveNow deve avvenire al momento della stipula del contratto.

14.2 DriveNow fatturerà al Cliente l'ammontare dovuto per l'utilizzo del Veicolo non oltre 10 giorni dalla data del termine del singolo contratto di noleggio. La fattura relativa al singolo contratto di noleggio sarà spedita al Cliente automaticamente via e-mail o, in alternativa, potrà essere scaricata per il tramite di un link fornito via email da DriveNow. Il Cliente dovrà informare immediatamente DriveNow se non ha ricevuto la fattura o se non riesce a scaricarla dal Sito Web DriveNow tramite il link ricevuto.

14.3 Per ogni contratto singolo di noleggio, DriveNow avrà il diritto di richiedere all'ente emittente la carta di credito del Cliente una pre-autorizzazione a titolo di deposito cauzionale, così come meglio specificato nel Listino prezzi. Tale importo non verrà incassato da DriveNow e DriveNow lo rilascerà entro 2 giorni dalla data di invio della fattura ed in ogni caso non oltre 7 giorni dal momento del termine del contratto singolo di noleggio, salvo che DriveNow non abbia diritto di trattenerlo ai sensi delle presenti Condizioni Generali. L'effettiva restituzione al Cliente del deposito cauzionale può richiedere più tempo, a seconda dell'istituto finanziario coinvolto. DriveNow non ha alcuna influenza su questo aspetto.

14.4 Il Cliente sarà tenuto al pagamento di eventuali costi amministrativi derivanti da ritardato pagamento, e questo senza pregiudicare il diritto di reclamare eventuali ulteriori danni a causa di tale ritardo.

14.5 Il Cliente autorizza DriveNow ad addebitare l'importo sulla carta di credito specificata in occasione del primo noleggio per tutti i noleggi successivi, così come per tutte le altre spese che il Cliente deve versare relative al noleggio (ad esempio la quota di iscrizione, addebiti di costi extra o

di penali come indicati nel Listino prezzi, pedaggi autostradali, ecc.). Se il pagamento viene effettuato con carta di credito, il Cliente potrà usare esclusivamente la propria carta oppure, una carta che è formalmente autorizzato ad usare quale, ad esempio, la carta di credito aziendale.

14.6 Al Cliente può essere attribuito un saldo a credito. Tale saldo a credito è costituito da minuti gratuiti o da un importo a credito. Il Cliente può acquistare un importo a credito o acquisirlo a seguito di una promozione. Per le promozioni si applicano le condizioni speciali in aggiunta alle presenti Condizioni Generali. I saldi a credito possono essere acquisiti, ad esempio, in seguito all'acquisto di pacchetti di risparmio o prepagati o di un buono regalo che il Cliente stesso ha acquistato o ha ricevuto da terzi. Per i buoni e per i pacchetti di risparmio o prepagati si applicano le condizioni speciali in aggiunta alle presenti Condizioni Generali. Il saldo a credito sul conto di accredito del Cliente deve essere registrato generalmente entro quattro giorni. I saldi a credito vengono compensati con gli addebiti prima dell'addebito sulla carta di credito. Il saldo a credito può essere visualizzato in qualsiasi momento online nel profilo del Cliente. La compensazione con altre società DriveNow non è possibile. Il saldo a credito può essere utilizzato solo per noleggi e spese per destinazioni speciali. I saldi di credito non monetario scadranno automaticamente alla cessazione del contratto quadro, a meno che il contratto quadro non venga risolto da DriveNow per motivo non imputabile al Cliente.

15. Veicoli elettrici

15.1 I Veicoli alimentati elettricamente sono dotati di apposito cavo di ricarica riposto nel baule del Veicolo. Prima di iniziare il tragitto, il Cliente dovrà verificare l'effettiva presenza del cavo e, nel caso questo fosse mancante, il Cliente dovrà segnalarlo al Call Center DriveNow come danno usando la funzione telefonica installata.

16. Intervento di personale tecnico

16.1 Se a causa di uso improprio del Veicolo (o di un suo accessorio) da parte del Cliente, DriveNow dovesse essere costretta a richiedere l'intervento e/o l'assistenza di un tecnico, il Cliente dovrà rimborsare a DriveNow il costo dello stesso come da specifico Listino prezzi indicato nel Sito Web DriveNow, a meno che:

- il Cliente dimostri che la spesa sostenuta da DriveNow è stata minore di quella che appare nel Listino prezzi – in tal caso il Cliente pagherà il costo minore; o
- DriveNow dimostri che ha sostenuto una spesa maggiore di quella che appare nel Listino prezzi – in tal caso il Cliente pagherà il costo maggiore.

17. Compensazione

17.1 Il Cliente avrà diritto di compensare con i propri debiti verso DriveNow gli importi risultanti dai propri reclami che siano stati definiti con DriveNow ovvero dalla stessa non contestati o stabiliti da un tribunale. Potranno essere compensati esclusivamente gli importi relativi ad una singola relazione contrattuale.

17.2 Qualora il Cliente fosse in arretrato con qualsiasi tipo di pagamento dovuto a DriveNow, tutti i debiti in essere dovranno essere saldati immediatamente prima di proporre reclamo.

18. Modifiche ai Termini Condizioni Generali

DriveNow si riserva il diritto di modificare i Termini e le Condizioni Generali (ivi inclusi l'Informativa Privacy, il Listino prezzi ed il Regolamento) per i contratti singoli di noleggio futuri, e tali modifiche verranno comunicate al Cliente per iscritto, via e-mail o altro metodo opportuno. Le modifiche diverse dalle modifiche al Listino prezzi potranno avvenire solamente nei limiti di quanto consentito dalle applicabili disposizioni legislative per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche, finanziarie e gestionali, ovvero per modifiche delle disposizioni di legge o della giurisprudenza applicabili ai noleggi.

Salvo ove sia diversamente indicato nelle Condizioni Generali, la corrispondenza elettronica (e-mail) è considerata una forma scritta accettabile. In caso di modifiche alle Condizioni Generali sarà data facoltà al Cliente di recedere entro 30 giorni dal ricevimento della mail in cui si comunica la modifica. Decorso tale termine la modifica si intende accettata.

DriveNow ha il diritto di modificare in qualunque momento il Listino prezzi, per i noleggi e gli addebiti futuri.

19. Diritti di recesso, sospensione del DriveNow ID e risoluzione contrattuale

19.1 Il contratto quadro è stipulato per un periodo di tempo indeterminato, e le parti possono porvi termine come segue.

19.2 Il Cliente può recedere dalla relazione contrattuale con DriveNow:

- a) senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro i 14 (quattordici) giorni lavorativi successivi alla data di accettazione dei presenti Termini e Condizioni Generali, tramite apposita comunicazione da trasmettere a DriveNow a mezzo di lettera raccomandata a/r, ovvero via e-mail intestata al Cliente;
- b) a decorrere dall'ultimo giorno di ciascun mese, dandone comunicazione a DriveNow, con preavviso di 15 (quindici) giorni, a mezzo di lettera raccomandata a/r ovvero via e-mail intestata al Cliente.

19.3 DriveNow può, in qualsiasi momento, recedere dalla relazione contrattuale con il Cliente, dandone comunicazione scritta a mezzo di lettera raccomandata a/r o via e-mail allo stesso con preavviso di 15 (quindici) giorni.

19.4 DriveNow può vietare l'uso di un Veicolo se sospetta che vi sia un grave motivo di risoluzione ai sensi dell'art. 19.5, fino a quando la questione non siano stata chiarita. Nel caso in cui il Cliente sia sospeso, dovrà esserne informato immediatamente tramite e-mail o lettera. Nell'ambito di indagini penali, DriveNow non ha l'obbligo di comunicare al Cliente i motivi della sospensione.

19.5 DriveNow può risolvere il contratto quadro e/o un singolo contratto di noleggio con il Cliente senza preavviso ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., per inadempimento contrattuale del Cliente e salvo il risarcimento del danno ulteriore, nei seguenti casi nonché negli altri casi in cui sia previsto tale diritto ai sensi delle Condizioni Generali:

- a) qualora il Cliente non abbia raggiunto la maggiore età e/o non sia in possesso della Patente da almeno 12 mesi, contrariamente a quanto dichiarato;

- b) mancato e/o ritardato pagamento degli importi derivanti dell'utilizzo del servizio fornito da DriveNow al termine e/o durante ogni singolo contratto di noleggio;
- c) qualora le informazioni fornite a DriveNow siano inesatte, incomplete e/o non veritiere;
- d) in caso di violazione delle seguenti disposizioni delle Condizioni Generali: artt. 3.10, 8 e 12;
- e) qualora il Cliente, nonostante una diffida scritta, non interrompa una violazione grave delle Condizioni Generali o qualora non ponga immediatamente rimedio alle conseguenze già verificatesi in relazione a tali violazioni;
- f) qualora il Cliente faccia uso abituale oppure vi sia ragione di sospettare che faccia uso abituale di droghe, alcool o sostanze psicotrope;
- g) qualora il Cliente sottragga, distrugga, alteri, riproduca, cloni o comunque adotti un utilizzo non consentito o fraudolento della Carta Carburante presente sui Veicoli;
- h) in caso di mancata riconsegna di un Veicolo ovvero in caso di guida da parte di un soggetto diverso dal Cliente;
- i) in caso di comunicazione a terzi delle credenziali del proprio account DriveNow o del proprio PIN;
- j) in caso di duplicazione della chiave elettronica del Veicolo da parte del Cliente;
- k) agevolazione o commissione colposa o dolosa del Cliente di furto, rapina e/o atto vandalico a danno del Veicolo secondo quanto previsto all'Art. 13.5;
- l) qualora il Cliente incorra in contravvenzioni durante un singolo contratto di noleggio per violazioni del Codice della Strada e/o della legge applicabile, e tali contravvenzioni siano più di 3 durante la vigenza del contratto quadro;
- m) qualora il Cliente per sua causa e colpa, abbia provocato un sinistro o l'avaria del Veicolo.
- n) se il Cliente abusa del codice "Segnala un amico";
- o) se il Cliente ha un contratto di diritto del lavoro con piattaforme di aggregazione e abusa del suo account DriveNow;
- p) se il Cliente ha effettuato l'accesso all'account DriveNow contemporaneamente con più di tre dispositivi e non reagisce correttamente alle azioni/istruzioni di DriveNow in quanto in questo caso si presume che il conto DriveNow venga utilizzato in modo improprio;
- q) se viene avviato un procedimento esecutivo contro il Cliente o il Cliente Business;
- r) se il Cliente è un Cliente Commerciale ed è in mora con i pagamenti dovuti.

19.6 Se tra DriveNow e il Cliente Business esistono contratti di noleggio multipli e DriveNow ha diritto alla risoluzione di un contratto di noleggio senza preavviso ai sensi dell'articolo 19.5, può anche dichiarare la risoluzione immediata degli altri contratti di noleggio, se non è ragionevole aspettarsi che gli altri contratti di noleggio proseguano senza inadempimenti.

19.7 Qualora sussista uno dei fatti elencati all'art. 19.5, e indipendentemente dall'effettiva risoluzione contrattuale, DriveNow si riserva il diritto di applicare al Cliente una penale come da Listino prezzi in vigore al momento del noleggio, impregiudicato il diritto al risarcimento degli eventuali maggiori danni. Le richieste del Cliente di rimborso fondate su tale risoluzione saranno escluse, a meno che DriveNow o il suo personale non sia (co)responsabile per la violazione del contratto da parte del Cliente.

19.8 La chiave elettronica del Veicolo viene sospesa al termine del contratto quadro. I minuti di bonus non acquisiti in denaro (ad esempio per rifornimento/ricarica) non saranno rimborsati se il contratto viene risolto in via ordinaria o straordinaria.

19.9 A titolo di rimborso dei costi sostenuti da DriveNow per la gestione delle indagini da parte delle autorità giudiziarie per indagare su reati e delitti commessi durante il periodo di noleggio, DriveNow riceverà dal Cliente una somma forfettaria per ogni caso come indicato nel Listino prezzi in vigore al momento del noleggio.

20. Informazioni obbligatorie fornite dal Cliente

20.1 Il Cliente dovrà informare immediatamente DriveNow in caso di:

- a) cambiamento di indirizzo di residenza, indirizzo e-mail, numero telefonico;
- b) Cambiamento della carta di credito;
- c) Limitazione o sospensione del diritto di condurre veicoli.

20.2 Il Cliente dovrà garantire che i propri dati personali registrati nel Sito Web DriveNow siano sempre aggiornati; tali dati comprendono: a) nome completo;

- b) data di nascita;
- c) indirizzo di residenza;
- d) indirizzo valido al momento del noleggio del Veicolo secondo quanto stabilito dai Termini e Condizioni Generali (se diverso da quello di residenza); e) indirizzo e-mail;
- f) dati della carta di credito;
- g) numero di telefono (anche cellulare);
- h) dati della Patente, compresi:

- Paese di emissione;

- Numero patente di guida;

- Data emissione;

- Data di scadenza.

20.3 Qualora il Cliente non riesca a aggiornare tempestivamente i propri dati personali, DriveNow avrà la facoltà di sospendere temporaneamente l'account DriveNow dello stesso (e quindi la

relativa capacità di noleggiare ed usare i Veicoli) fino a quando il Cliente non avrà aggiornato tali dati all'interno del Sito Web DriveNow.

20.4 Il Cliente dovrà informare immediatamente DriveNow in caso di perdita, danno o distruzione della propria Patente, o se la stessa scade o viene sospesa. In tali casi, DriveNow avrà la facoltà di sospendere temporaneamente l'account DriveNow dello stesso (e quindi la relativa capacità di noleggiare ed usare i Veicoli) fino a quando il Cliente non avrà convalidato nuovamente la propria iscrizione presso il Call Center di DriveNow e fornendo (ove richiesto) tutta la necessaria documentazione aggiornata.

20.5 Il Cliente sarà ritenuto responsabile da DriveNow per qualsiasi danno o perdita indiretta dovuta all'inosservanza del presente art. 20.

21. Comunicazione sulla protezione dei dati

21.1 Al fine di stipulare ed eseguire il contratto quadro ed i singoli contratti di noleggio, DriveNow ha il diritto di raccogliere, elaborare e utilizzare i dati personali dell'utente, inclusi nome, titolo, data di nascita, indirizzo, indirizzo e-mail, informazioni sulle modalità di pagamento e numero di cellulare, nonché informazioni relative al contratto, quali il luogo in cui l'utente inizia e termina il noleggio, il momento in cui il noleggio inizia e termina e la durata di utilizzo del Veicolo.

21.2 Il trattamento dei dati contrattuali, in particolare per determinare e visualizzare la posizione corrente, viene effettuata utilizzando l'API di Google Maps ed è essenziale per la piena fornitura e il corretto funzionamento di tutti i servizi di DriveNow. Se i contrattuali vengono inviati a Google, sono trasmessi solo in forma anonima.

21.3 I Veicoli da noleggiare utilizzano il sistema Floating Car Data (FCD) e operano come "mobile traffic reporter". Questo servizio ha lo scopo di raccogliere informazioni sulla situazione del traffico, che viene trasmessa tramite le piattaforme di navigazione BMW e ConnectedDrive presenti nel Veicolo. A tale scopo, la posizione individuale ed i dati captati dal sensore del Veicolo durante il tragitto sono trasmessi in forma anonima insieme ai vari orari a BMW AG e ad un fornitore di servizi sul traffico stradale.

21.4 I Veicoli sono dotati di dispositivo di registrazione di immagini video riferite allo spazio esterno al Veicolo, della geolocalizzazione e dei parametri dinamici in corrispondenza di eventi anomali. Tali dati vengono trattati da DriveNow in conformità alle leggi e regolamenti applicabili in materia di protezione dei dati personali per finalità di ricostruzione cinematica di eventuali sinistri e tutela del parco veicoli avverso eventuali atti illeciti o fraudolenti da parte dei Clienti. Tali immagini e dati vengono conservati dal dispositivo esclusivamente in relazione ad un breve periodo di appena precedente e successivo il rilevamento di un evento anomalo (come ad esempio, una decelerazione che superi certi parametri, indicativi di un possibile incidente) o l'attivazione manuale da parte del conducente, e il Dispositivo provvede a sovrascrivere il proprio archivio ad ogni viaggio, cancellando i dati più vecchi. In caso di incidente o danno al Veicolo, immagini e dati relativi potranno essere comunicati a imprese di assicurazione e loro intermediari e/o ausiliari, prodotti in giudizio o comunicati ad autorità competenti per le finalità anzidette, e saranno conservati da DriveNow per un periodo massimo coincidente con il periodo di prescrizione rilevante, incluso, in relazione ai sinistri stradali, il termine di due anni previsto dall'art. 2947, comma 2, del Codice Civile. In assenza di incidente o danno al Veicolo le immagini e i dati sono cancellati entro 6 mesi.

21.5 Ogni Veicolo è dotato di dispositivo satellitare che, rilevando la posizione e le condizioni del Veicolo in tempo reale ed in maniera continuativa è altresì in grado di monitorare l'attività di guida del conducente, e di raccogliere i dati relativi agli stili e abitudini di guida (di seguito, il "Comportamento di Guida"), quali frenate brusche, accelerazioni improvvise, curve, velocità del Veicolo, dati relativi ai giri motore, che sono integrati da dati contestuali (traffico, condizioni meteo, ora del giorno).

I dati del Comportamento di Guida e i dati di geolocalizzazione vengono trattati nell'ambito di un'attività di verifica dell'uso del Veicolo a tutela del patrimonio di DriveNow, per l'analisi in forma aggregata e statistica dell'uso dei Veicoli di DriveNow al fine di miglioramento del servizio e tutela del patrimonio di DriveNow, nonché al fine di ricostruire correttamente la dinamica di un eventuale sinistro.

Previo consenso del Cliente, e al fine di sensibilizzarlo alla prudenza e sicurezza alla guida, i dati del Comportamento di Guida e i dati di geolocalizzazione sono trattati anche al fine di valutare il Comportamento di Guida del singolo Cliente e attribuirgli un punteggio. Al fine di incentivare un Comportamento di Guida prudente, DriveNow potrebbe altresì organizzare tariffazioni premianti per i clienti che ottengano un buon punteggio.

21.6. Per determinare l'Area Operativa DriveNow utilizza la geofencing, tecnologia che definisce un territorio virtuale con l'aiuto di coordinate GPS e disegna un confine virtuale intorno a questa zona. In caso di partenza o ingresso nell'Area Operativa con un Veicolo, la posizione sarà accessibile tramite GPS, che può innescare una serie di segnali diversi. Oltre ai dati di rilevamento dei confini virtuali, il sistema include anche i dati di posizionamento di stazioni di servizio (di terzi), aeroporti, aree in cui è consentito o vietato parcheggiare o terminare un noleggio e punti di interesse (POI), come punti di ricarica o stazioni di mobilità. Se ci si avvicina a uno di questi luoghi, una finestra pop-up può essere visualizzata sullo schermo del Veicolo, per informare il conducente sul luogo specifico nelle vicinanze. Nel caso in cui si esca dall'Area Operativa, DriveNow verrà informata da un allarme silenzioso. Questo sistema garantisce un'adeguata protezione contro i furti. La geofencing non viene utilizzata per stabilire un profilo personale basato sui movimenti del Cliente.

21.7 Per maggiori informazioni si rinvia all'informativa privacy.

22. Clausole generali, legislazione e tribunale competente

22.1 Le Condizioni Generali, l'Informativa Privacy, il Listino Prezzi e gli eventuali regolamenti e allegati sono regolati dalla Legge Italiana. Non sono stati presi a latere accordi verbali. Qualunque modifica o integrazione sarà fatta per iscritto, e questo requisito sarà soddisfatto da una mail che informi della modifica.

22.2 I presenti Termini e Condizioni Generali sono sottoscritti in italiano e in inglese (ove applicabile). In caso di discrepanze tra il testo in italiano ed il testo in inglese prevarrà la versione italiana.

22.3 Nel caso di Cliente qualificabile come consumatore, per ogni eventuale controversia comunque originata dai Termini e Condizioni Generali o ad essi connessa o da essi derivante, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio della Repubblica Italiana. In tutti gli altri casi sarà competente in via esclusiva il foro di Milano.

23. Comunicazioni

23.1 Per ogni eventuale comunicazione ai fini dei Termini e delle Condizioni Generali e di ogni singolo contratto di noleggio si farà riferimento a:

DriveNow

Via Carlo Ottavio Cornaggia 16, 20123 Milano

indirizzo e-mail: servizioclienti@drive-now.it indirizzo PEC: drivenow@legalmail.it

Call Center in lingua italiana: +39 02 94 754 881

Call Center in lingua inglese: +39 02 94 754 881

24. Miscellanea

24.1 Qualora DriveNow non faccia valere in una qualsiasi occasione i diritti e le facoltà ad esso contrattualmente riconosciuti, tale comportamento non potrà in alcun caso essere interpretato come rinuncia ai propri diritti, né impedirà a DriveNow di richiedere in un momento successivo il pieno, puntuale e rigoroso adempimento.

24.2 L'eventuale nullità ed inefficacia di una o più clausole delle Condizioni Generali, anche derivante da modifiche alla vigente normativa, introdotte con disposizioni dello Stato e della Comunità Europea, non incide sulla validità del Contratto nel suo complesso.

Il Cliente, dopo aver preso visione delle Condizioni Generali che regolano il rapporto, 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 3.6 (Procedura di registrazione); articolo 6.4 (Assenza di responsabilità per indisponibilità del servizio di noleggio/prenotazione di un Veicolo); articolo 7.1 (Omessa denuncia dei danni al Veicolo); articolo 8 (Utilizzo del Veicolo); articoli 10 .2-10.3-10.4 (Limitazione della responsabilità di DriveNow); articoli 11.3-11.4-11.5-11.6 (Responsabilità del Cliente, copertura assicurativa e franchigia), articoli 12.3-12.4 (Obblighi in caso di incidente, danno, difetto o furto); articolo 17 (Compensazione); articolo 18 (Modifica dei Termini e Condizioni Generali); articolo 19.2-19.3 (Diritto di recesso); articolo 19.4 (sospensione dell'account DriveNow); articolo 20.3-20.4 (sospensione dell'account DriveNow); articolo 22.3 (Foro competente);.