Condizioni di Utilizzo del Servizio di Ricarica We Charge

Ultimo aggiornamento: marzo 2025.

1. Ambito di applicazione, condizioni per la registrazione

1.1 Le presenti condizioni di utilizzo del Servizio di Ricarica We Charge ("Condizioni di utilizzo") disciplinano l'utilizzo del Servizio di Ricarica We Charge, che consente la ricarica dei veicoli elettrici presso i punti di ricarica pubblici ("Servizio di ricarica We Charge").

1.2 Qualsiasi cliente dotato della piena capacità di agire per stipulare contratti ("Cliente") che abbia il domicilio o la residenza abituale o la sede lavorativa nell'Unione europea, in Svizzera, nel Regno Unito o in Norvegia può registrarsi e utilizzare il Servizio di Ricarica We Charge ai sensi delle presenti condizioni di utilizzo.

1.3 Le controparti contrattuali per il Servizio di Ricarica We Charge sono Volkswagen Group Charging GmbH, Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlino, iscritta nel registro del commercio della pretura di Charlottenburg con il n. HRB 208967 ("Elli"), numero di telefono: 00800 355 411 11, email: *info@elli.eco* e Volkswagen Group Charging CZ s.r.o., Ve svahu 482/5, Podolí, 147 00 Praha 4, iscritta nel registro delle imprese del tribunale municipale, di Praga con il n. 07959184 ("Elli Repubblica Ceca"), numero di telefono: 00800 355 411 11, email: *info@elli.eco* cfr. articolo 4.4.

1.4 L'utilizzo del Servizio di Ricarica We Charge avviene mediante l'app Volkswagen ("App"), un' applicazione mobile fornita al cliente da Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Germania, iscritta nel registro del commercio della pretura, di Braunschweig, Germania con il n. HRB 100484 ("Volkswagen AG") e scaricabile tramite l'app store del relativo gestore. La registrazione e l'uso dell'App non sono soggette alle presenti Condizioni di Utilizzo bensì alle Condizioni generali delle app concordate separatamente con Volkswagen AG.

1.5 Il Servizio di Ricarica We Charge riguarda solo le stazioni di ricarica visualizzate nell'App ("Infrastrutture di ricarica collegate"). Il Servizio di Ricarica We Charge consente al Cliente di ricaricare veicoli elettrici presso le Infrastrutture di ricarica collegate su tutto il territorio di utilizzo (cfr. punto 1.2) tramite l'App, una scheda RFID emessa da Elli (si veda il punto 4.1 per maggiori dettagli) o la funzionalità Plug and Charge (autenticazione tramite il veicolo).

1.6 La versione più recente di questi Termini e condizioni può essere consultata nell'app nella sezione "Nota legale" e può essere salvata e stampata a questo (*link*). Le precedenti versioni dei Termini e condizioni non sono disponibili né al link né nell'app. I testi dei contratti stipulati dal Cliente in base a versioni precedenti delle Condizioni di utilizzo non vengono conservati per l' accesso da parte del Cliente.

1.7 Contratti ai sensi delle presenti Condizioni di Utilizzo possono essere conclusi nella lingua/e ufficiale/i del Paese di domicilio o residenza abituale del Cliente.

2. Modifiche delle presenti Condizioni di utilizzo, piani o prezzi

2.1 Elli ed Elli Repubblica Ceca si riservano il diritto di modificare i presenti Termini di utilizzo e le disposizioni tariffarie concordate (per maggiori dettagli, vedere la sezione 3.3) (entrambi definiti anche "Termini") - ad eccezione dei prezzi, a cui si applica la sezione 2.2 - in futuro. Le ragioni di tali modifiche sono, di norma, le seguenti: miglioramento dei servizi, aumento della sicurezza del cliente o di Elli, altre condizioni di mercato o una modifica del contesto legale. In ogni caso, in caso di modifica, verranno presi in considerazione gli interessi del cliente. In caso di modifica ai termini e condizioni, si applica quanto segue:

(a) Con un periodo di preavviso di almeno 6 settimane prima dell'inizio della validità dei nuovi termini, Elli notificherà al cliente i nuovi termini e condizioni in forma scritta.

(b) Il cliente ha il diritto di opporsi alle modifiche in forma testuale fino al momento dell'entrata in vigore delle condizioni. Per rispettare il termine è sufficiente l'invio dell'opposizione.

(c) Se il cliente non si oppone in tempo utile conformemente al punto (b), i nuovi termini e condizioni si intendono accettati e concordati contrattualmente.

(d) Se il cliente recede entro i tempi stabiliti conformemente al punto (b), Elli dispone di speciale diritto di cancellazione per l'intero contratto.

(e) Nell'ambito della dichiarazione conformemente al punto (a), Elli informerà il cliente del suo diritto di opposizione conformemente al punto (b) e del fatto che, in caso di silenzio, l'accettazione verrà ritenuta tacita.

2.2 Elli ed Elli Repubblica Ceca si riservano il diritto di modificare i prezzi della ricarica indicati nel Piano (cfr. articolo 3.3) - nelle modalità ritenute accettabili per il Cliente - solo nella misura necessaria per compensare gli aumenti di costi e prezzi relativi alle spese di Elli/Elli Repubblica Ceca (ad es. aumento dei prezzi di acquisto di Elli/Elli Repubblica Ceca, aumento di tasse o dazi con impatto su approvvigionamento, trasferimento, distribuzione, transito, utilizzo della rete o consumo della corrente di carica o altri oneri derivanti da disposizioni giuridiche, legali vincolanti o ufficiali riguardanti l'approvvigionamento, la trasmissione, la distribuzione, il transito, l'utilizzo della rete o il consumo di corrente di ricarica). Elli ed Elli Repubblica Ceca informeranno il Cliente delle modifiche previste espressamente via e-mail. La modifica diventa effettiva se il Cliente la conferma o se non disattiva il rinnovo automatico dell'abbonamento. Nel caso in cui il cliente non confermi le modifiche, queste non diventeranno effettive per il cliente. In questo caso Elli / Elli Repubblica Ceca si riserva il diritto di recedere dal contratto con un preavviso di un mese. Se il Cliente sceglie di non disattivare il rinnovo automatico, il contratto verrà esteso con i nuovi prezzi. Se il Cliente disattiva il rinnovo automatico, i nuovi prezzi non verranno applicati perché il contratto non viene nuovamente sottoscritto.

3. Registrazione e requisiti; conclusione del contratto e selezione di un piano

3.1 Per poter utilizzare il Servizio di Ricarica We Charge, il Cliente necessita di un "Volkswagen ID", un account utente digitale centralizzato e di uno strumento di gestione delle impostazioni di privacy. Il Volkswagen ID viene fornito al cliente da Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Germania, iscritta nel registro del commercio della pretura di Braunschweig con il n. HRB 100484 ("Volkswagen AG"). La registrazione e l'utilizzo del Volkswagen ID non costituiscono l' oggetto delle presenti Condizioni di utilizzo bensì sono soggetti ai termini e alle condizioni di Volkswagen AG stipulate separatamente con Volkswagen AG.

3.2 Per registrarsi presso il Servizio di Ricarica We Charge, il Cliente deve accettare l'utilizzo dei dati già memorizzati nel proprio Volkswagen ID e inserire le informazioni aggiuntive necessarie. Il Cliente deve assicurarsi che le informazioni fornite siano accurate e complete. In particolare, poiché la comunicazione con il Cliente include corrispondenza e-mail, il Cliente deve avere un indirizzo e-mail valido e avere accesso al relativo account di posta elettronica. Dopo l'avvenuta registrazione, il Cliente riceverà un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato per l'account utente, che conferma la ricezione e i dettagli della registrazione.

3.3 Al momento dell'ordine del Servizio di Ricarica We Charge, il Cliente può scegliere tra diverse tariffe di ricarica ("Piani"). I dettagli dei piani si trovano nelle specifiche del Piano e vengono visualizzati nell'App al momento della selezione.

3.4. Una volta selezionato il Piano, il Cliente deve salvare un metodo di pagamento valido per elaborare i pagamenti e le transazioni. Dopo la convalida del metodo di pagamento, il Cliente può completare l'ordine confermando l'accettazione delle presenti Condizioni di Utilizzo.

3.5 Il Cliente riceverà un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato per l'account utente, confermante l'ordine ed esponendo i dettagli del contratto (compreso il Piano scelto) e contenente le presenti Condizioni di Utilizzo ("Conferma d'ordine"). La Conferma d'ordine è anche la conferma automatica della ricezione del suo ordine. Il contratto ha effetto quando la conferma dell'ordine diventa consultabile nell'account email del cliente.

3.6 In caso di scollegamento o eliminazione del Volkswagen ID, l'utilizzo del Servizio di Ricarica We Charge non è più possibile. Anche l'Assistenza Clienti non sarà più disponibile. Se il Cliente ha un contratto di ricarica in corso con Elli/Elli Repubblica Ceca, il Volkswagen ID non può essere scollegato o eliminato, perché questo è necessario per fornire i servizi. Per prima cosa i Clienti devono recedere dal contratto entro il termine previsto per la durata dei loro contratti prima di poter scollegare o eliminare il loro Volkswagen ID (vedasi articolo 10 per maggiori dettagli sul recesso).

4. Entità del servizio, sessioni di ricarica, accesso all'infrastruttura di ricarica, limitazione del servizio

4.1 Una volta conclusa la stipula del contratto, il Cliente potrà effettuare sessioni di ricarica presso le stazioni dell'Infrastruttura di ricarica connessa, che è possibile individuare tramite l'App nell'area relativa alla copertura e all'acquisto di potenza. In alternativa, i Clienti possono autenticare la propria identità utilizzando una scheda con funzione di identificazione a radiofrequenza ("Scheda RFID"), inviata da Elli al Cliente per posta, e utilizzare quindi quest'ultima per effettuare le sessioni di ricarica. Prima di utilizzare la Scheda RFID per la prima volta, il Cliente deve attivarla nell'App. Dopo l'attivazione, la Scheda RFID è abilitata per l'utilizzo presso le stazioni dell'Infrastruttura di ricarica connessa. In alcuni casi, la scheda non viene abilitata immediatamente, e ci può essere un differimento della durata fino a una settimana. Inoltre, il cliente può anche autenticare la propria identità tramite il veicolo utilizzando la funzionalità Plug & Charge se il veicolo supporta questa funzione. L'installazione del certificato necessario nel veicolo deve essere effettuata prima dell'inizio del processo di ricarica tramite l'app del produttore del relativo veicolo. Il cliente può ottenere maggiori informazioni al riguardo presso il rivenditore del veicolo o direttamente presso il produttore dell'auto. 4.2 In rari casi, nelle stazioni potrebbe essere possibile effettuare l'autenticazione senza avviare l'app, qualora non sia possibile visualizzare l'anteprima dei prezzi nell'app mobile. I prezzi in tali stazioni sono conformi secondo quanto previsto al Punto 8.2. 4.3 Il contratto di ricarica autorizza il Cliente a concludere Accordi Individuali secondo quanto previsto all'articolo 4.4 e, una volta stipulati tali Accordi individuali, a effettuare la ricarica presso il gestore del punto di ricarica in nome e per conto di Elli o Elli Repubblica Ceca (cfr. articolo 4.4). In base al contratto i Clienti non possono effettuare la ricarica a proprio nome e con le tariffe previste dal relativo Piano. Se il Cliente effettua la ricarica a proprio nome e per proprio conto, Elli o Elli Repubblica Ceca (cfr. articolo 4.4) non rimborserà al Cliente gli importi pagati per la ricarica effettuata per proprio conto, non rientrando negli obblighi contrattuali ai sensi dei presenti Termini di utilizzo. 4.4 I singoli accordi relativi all'acquisto di energia elettrica ("Accordi individuali") vengono stipulati in base ai presenti Termini di utilizzo per l'Infrastruttura di ricarica connessa tra Elli Repubblica Ceca e il Cliente (nella Repubblica Ceca) e tra Elli e il Cliente (al di fuori della Repubblica Ceca). I servizi nella Repubblica Ceca si considerano forniti da Elli Repubblica Ceca. Al di fuori della Repubblica Ceca i servizi si intendono forniti da Elli. 4.5 Tra Elli o Elli Repubblica Ceca e il Cliente entrerà in vigore un Accordo individuale relativo alla sessione di ricarica (cfr. articolo 4.4). Con la stipula dell'Accordo individuale il Cliente ha il diritto di acquistare energia elettrica da Elli o Elli Repubblica Ceca (cfr. articolo 4.4) al punto di ricarica. Durante lo svolgimento della sessione di ricarica, l'energia viene fornita a Elli o a Elli Repubblica Ceca dall'operatore dell'Infrastruttura di ricarica connessa un istante prima (il cosiddetto "logical second") che tale

energia venga fornita al Cliente da Elli o da Elli Repubblica Ceca. 4.6 Elli/Elli Repubblica Ceca compirà ogni ragionevole sforzo per garantire la piena disponibilità del servizio di ricarica We Charge e per ripristinare tale disponibilità senza indebito ritardo in caso di interruzione. Casi di forza maggiore (conflitti militari, disastri naturali, controversie industriali, epidemie, pandemie, embargo economico, atti terroristici, ecc.) o operazioni di manutenzione, riparazione, aggiornamento o altri lavori necessari sull'attrezzatura tecnica appartenente a Elli, Elli Repubblica Ceca o terzi parte (in particolare l'infrastruttura di ricarica dell'operatore interessato) utilizzate per fornire dati, contenuti, informazioni o capacità di trasmissione possono tuttavia comportare interruzioni temporanee e inevitabili o riduzioni delle prestazioni (velocità) del Servizio di Ricarica We Charge. Inoltre, l'uso intensivo e simultaneo del Servizio di Ricarica We Charge o dell'Infrastruttura di Ricarica Connessa da parte di molti utenti può comportare una riduzione delle prestazioni (velocità) del Servizio di Ricarica We Charge. 4.7 Elli ed Elli Repubblica Ceca non sono responsabili del funzionamento dell'infrastruttura di ricarica mostrata nell'App. Elli ed Elli Repubblica Ceca non possono garantire la disponibilità o l'accesso a determinati punti di ricarica pubblici (cfr. articolo 14.4). 4.8 Al cliente non è consentito ricaricare i veicoli presso punti di ricarica accessibili al pubblico gestiti dal cliente stesso (possibilmente tramite un'azienda) utilizzando la tariffa di ricarica di We Charge. Questo vale anche se il cliente è un conoscente o un parente del gestore del punto di ricarica o utilizza la tariffa di ricarica in altro modo a fini commerciali o ne supporta l'utilizzo. Ciò non pregiudica il diritto del cliente di utilizzare stazioni di ricarica gestite personalmente e destinate unicamente al suo uso personale.

5. Connessione dati mobile

5.1 L'utilizzo del Servizio di Ricarica We Charge tramite l'App richiede un dispositivo mobile completamente funzionante e sufficientemente carico.

5.2 Lo stabilirsi di una connessione dati mobile tramite dati mobili tra l'App e Internet è di esclusiva responsabilità del Cliente e non è parte del Servizio di Ricarica We Charge. È richiesta una scheda SIM con opzione dati attivata e con un contratto di telefonia mobile valido e ciò è di esclusiva responsabilità del Cliente.

5.3 All'uso della scheda SIM/ della connessione dati mobile si applicano esclusivamente i termini e le condizioni concordati tra il Cliente e il gestore dei servizi di telecomunicazione del Cliente nel loro contratto di telefonia mobile; ciò vale in particolare rispetto ai costi di roaming e connessione sostenuti. Si raccomanda al Cliente di scegliere un piano di telefonia mobile con un traffico dati sufficiente, non essendo questa responsabilità di Elli o Elli Repubblica Ceca .

5.4 La connessione dati mobile e le prestazioni (velocità) dipendono da fattori che esulano dal controllo e dagli obblighi di prestazione di Elli ed Elli Repubblica Ceca. Tra questi rientrano, in particolare:

a. adeguata ricezione telefonica nel luogo in cui si trova il veicolo;

b. esistenza di interferenze, perdita o interruzione della ricezione mobile causata da gallerie, garage, sottopassaggi o altre interferenze (condizioni atmosferiche come temporali, dispositivi di disturbo, edifici, ponti o colline, uso intensivo della rete mobile nella relativa cella).

5.5 L'uso del Servizio di Ricarica We Charge tramite scheda RFID o funzionalità Plug and Charge rimarrà inalterato.

6. Diritti di utilizzo

Al Cliente è concesso il diritto non esclusivo, non trasferibile e non sublicenziabile di utilizzare il Servizio di Ricarica We Charge in conformità alle presenti Condizioni di utilizzo. Il Cliente non è

autorizzato a fornire accesso al Servizio di Ricarica We Charge a terze parti tramite l'App, la scheda RFID o la funzionalità Plug and Charge. L'utilizzo è geograficamente limitato a Unione Europea, Svizzera, Regno Unito e Norvegia.

7. Responsabilità del Cliente

7.1 Il servizio di ricarica We Charge è destinato esclusivamente all'uso individuale. Il servizio è strettamente limitato alla ricarica di veicoli elettrici, qualunque altro uso del servizio per qualunque altro scopo è espressamente vietato. I clienti sono tenuti a utilizzare il servizio di ricarica We Charge esclusivamente per scopi personali e non commerciali. Non è consentito condividere gli account con altri. Ci riserviamo il diritto di escludere i clienti dal servizio di ricarica nel caso in cui violino questi termini.

7.2 Durante l'utilizzo del Servizio di Ricarica We Charge, il Cliente deve rispettare le norme di legge generali, tra cui in particolare le leggi e i regolamenti sulla circolazione stradale vigenti, e rispettare i segnali stradali.

7.3 È responsabilità del Cliente assicurarsi, prima di iniziare una sessione di ricarica, che sia possibile l'acquisto di una sessione di ricarica tramite l'App presso il punto di ricarica in questione. Per la piena funzionalità del Servizio di Ricarica We Charge, i Clienti devono attivare la funzione GPS nel menù impostazioni del loro dispositivo mobile. Il Cliente può disattivare la funzione GPS in qualsiasi momento ed eseguire le sessioni di ricarica utilizzando solo la scheda RFID o la funzionalità Plug and Charge.

7.4 Il Cliente è responsabile dell'avvio, dell'esecuzione e del completamento della sessione di ricarica in maniera corretta. Il Cliente si impegna a utilizzare l'infrastruttura di ricarica con cura e per lo scopo previsto. In particolare, il Cliente deve osservare le condizioni di utilizzo per utilizzare le singole stazioni di ricarica.

7.5 In caso di furto o smarrimento di una Scheda RFID, il Cliente deve immediatamente disattivare la Scheda perduta tramite l'App. In caso di ritardo nella disattivazione della scheda RFID dovuto a colpa, tutti i costi sostenuti per le sessioni di ricarica devono essere sostenuti dal Cliente.

7.6 Il Cliente è consapevole che il tempo di parcheggio presso le stazioni di ricarica pubbliche può essere limitato dai termini e dalle condizioni di utilizzo del proprietario, così come dalle norme locali sulla circolazione stradale o da altre disposizioni. Il Cliente pertanto si impegna a liberare l'infrastruttura di ricarica menzionata all'articolo 4.1 delle presenti Condizioni di Utilizzo e/o i relativi posti auto entro 30 minuti dal completamento della sessione di ricarica; in ogni caso, un collegamento ininterrotto a una stazione di ricarica a corrente alternata non può superare le dodici ore e un collegamento ininterrotto a una stazione di ricarica a corrente continua non può superare le quattro ore. Il Cliente è responsabile nei confronti di Elli/Elli Repubblica Ceca per tutti i costi derivanti dalla violazione, se il Cliente viola colpevolmente la presente disposizione.

7.7 I piani concordati con il Cliente non sono trasferibili a terze parti. Il Cliente è tenuto a comunicare a Elli/Elli Repubblica Ceca in forma scritta un cambio di domicilio, residenza ordinaria o sede dell'attività all'estero almeno quattro settimane prima del trasferimento. In questo caso, il Cliente e Elli/Elli Repubblica Ceca hanno il diritto di terminare il contratto in via straordinaria alla data del trasferimento. Il Cliente ha la possibilità di avviare un nuovo piano di ricarica conformemente alle condizioni applicabili nel nuovo luogo di residenza, Paese di residenza abituale o sede dell'attività.

8. Piani e prezzi

8.1 I prezzi sono determinati dal Piano selezionato dal Cliente nell'App. I piani e i prezzi applicabili possono essere visualizzati nell'App. 8.2 Le sessioni di ricarica presso l'Infrastruttura di ricarica connessa che rientrano nel Punto 4.2 al momento dell'autenticazione potrebbero avere un prezzo diverso. Le informazioni dettagliate sono disponibili nelle condizioni applicabili per il Piano selezionato. 8.3 Prima dell'avvio di una sessione di ricarica da parte del Cliente, le componenti del prezzo della sessione di ricarica (ad es. importo per kW/h o al minuto) vengono visualizzate nell'App in base al piano tariffario concordato. Questo vale anche nel caso in cui il Cliente utilizzi la Scheda RFID o la funzionalità Plug & Charge. Per le sessioni di ricarica si applicano solo ed esclusivamente le componenti dei prezzi visualizzate nell'App. I prezzi indicati presso le Infrastrutture di ricarica connesse possono variare rispetto alle componenti dei prezzi visualizzate nell'App e non si applicano alle sessioni di ricarica eseguite in base alle condizioni indicate nei presenti Termini di utilizzo. 8.4 Tutti i prezzi e le componenti dei prezzi indicati e visualizzati includono l'IVA prevista dalla legge e sono quindi prezzi finali. Questi costituiscono la base per la fattura vincolante finale. 8.5 L'utente può visualizzare le sessioni di ricarica, comprensive dei tempi e del volume di ricarica, nella cronologia di ricarica dell'App una volta che i dati della sessione di ricarica vengono trasmessi dall'operatore del punto di ricarica a Elli/Elli Repubblica Ceca. Tali informazioni costituiscono la base per la fatturazione da parte di Elli/Elli Repubblica Ceca. A seconda dell'operatore del punto di ricarica, in casi eccezionali i dati non vengono trasmessi a Elli /Elli Repubblica Ceca subito dopo il processo di ricarica, ma entro un periodo massimo di 90 giorni. 8.6 I "crediti" a tempo limitato nel nell'ambito di Piani speciali /promozioni non sono trasferibili o pagabili e scadono al termine del periodo contrattuale indicato nel Piano, anche se non sono stati interamente utilizzati. 8.7 Di tanto in tanto possono essere offerti sconti speciali, ai quali potrebbero applicarsi condizioni speciali in base all'offerta. 8.8 Un'ulteriore fattura verrà emessa per le sessioni di ricarica effettuate per la durata del contratto ma registrate per la fatturazione solo dopo la fine del periodo contrattuale. Al momento della sessione di ricarica verranno applicate le condizioni contrattuali e di pagamento previste dal relativo Piano concordato.

9. Fatturazione e condizioni di pagamento

9.1 Tutte le sessioni di ricarica effettuate tramite l'App, la Scheda RFID del cliente o la funzione Plug & Charge saranno fatturate al Cliente. Al completamento di ogni sessione di ricarica il Cliente riceverà via e-mail una fattura conforme ai requisiti specifici del Paese. Nella fattura saranno anche indicati eventuali valori riscattati e addebitati di codici voucher o altri sconti memorizzati nell'app. L'addebito viene effettuato tramite il metodo di pagamento registrato dal cliente al momento dell'emissione della fattura. È inoltre possibile accedere alle sessioni di ricarica anche nell'App. Le sessioni di ricarica possono essere fatturate fino a 3 mesi dopo la conclusione del processo di ricarica, poiché la trasmissione dei dati necessari per la fatturazione da parte dei gestori delle stazioni di ricarica potrebbe subire ritardi.

9.2 La fattura successiva non implica espressamente alcun accredito delle sessioni di ricarica per il Cliente.

9.3 Il pagamento della fattura verrà viene effettuato tramite il metodo di pagamento registrato.

9.4 Gli eventuali costi mensili sostenuti verranno fatturati separatamente o saranno inclusi in una delle fatture per quel mese e verranno addebitati al massimo il quinto giorno lavorativo successivo all'emissione della fattura tramite il metodo di pagamento registrato.

9.5 Qualora il pagamento tramite addebito diretto non andasse a buon fine, Elli ed Elli Repubblica Ceca si riservano il diritto di fornire al cliente altre opzioni di pagamento.

9.6 Se il Cliente si rende inadempiente al pagamento, Elli ed Elli Repubblica Ceca sono inoltre autorizzate a bloccare l'utilizzo del servizio di ricarica We Charge.

10. Durata del contratto, risoluzione e recesso

10.1 La durata del contratto dipende dalle condizioni applicabili al Piano selezionato.

10.2 Per i contratti a tempo determinato, non è possibile terminare il contratto in via ordinaria senza motivo; questo vincolo non si applica ai Clienti con domicilio o residenza ordinaria in Danimarca se il termine stabilito del contratto supera sei mesi. I Clienti con domicilio o residenza ordinaria in Danimarca possono terminare i contratti a tempo determinato di durata superiore a sei mesi con un preavviso di un mese dalla fine del mese, dopo che sono trascorsi cinque mesi dalla stipula del contratto. Alla fine del termine concordato, il contratto termina automaticamente senza necessità di terminazione. I contratti senza un termine fisso possono essere terminati con un preavviso di quattro settimane dalla fine del mese.

10.3 Il Cliente è tenuto a comunicare a Elli/Elli Repubblica Ceca in forma scritta un cambio di domicilio, residenza ordinaria o sede dell'attività all'estero almeno quattro settimane prima del trasferimento (cfr. voce 7.7). In questo caso, il Cliente e Elli/Elli Repubblica Ceca hanno il diritto di terminare il contratto in via straordinaria alla data del trasferimento. Il Cliente ha la possibilità di avviare un nuovo piano di ricarica conformemente alle condizioni applicabili nel nuovo luogo di residenza, Paese di residenza abituale o sede dell'attività.

10.4 La risoluzione per giusta causa senza obbligo di preavviso rimane impregiudicata.

10.5 L'avviso di recesso deve essere recapitato in forma scritta via email a *volkswagen-support@elli.eco* via posta a Volkswagen Group Charging GmbH, Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlino, Germania o tramite il pulsante di recesso nell'app.

10.6 Il diritto del Cliente e la procedura di recesso dal contratto entro 14 giorni dalla conclusione è stabilita nell'allegato delle presenti Condizioni di Utilizzo.

10.7 Al termine del contratto, Elli e Elli Repubblica Ceca disattiveranno la carta RFID del Cliente. Il Cliente è tenuto a smaltire la carta conformemente alle disposizioni legali nazionali applicabili nel proprio Paese. Se applicabile, Elli e Elli Repubblica Ceca disattiveranno ed elimineranno anche il certificato necessario per Plug and Charge nel sistema interessato.

11. Modifica e interruzione del Servizio di Ricarica We Charge

11.1 Lo sviluppo di servizi basati sulla connessione Internet richiede occasionalmente l'ulteriore sviluppo dei servizi e il loro adattamento a nuove condizioni tecniche o a cambiamenti nel comportamento dell'utente. In questo contesto, Elli/Elli Repubblica Ceca possono modificare l' aspetto e la struttura (look and feel) del Servizio di Ricarica We Charge come rappresentato nell' App in qualunque momento.

11.2 In aggiunta all'articolo 11.1, Elli/Elli Repubblica Ceca potrebbero adattare il Servizio di Ricarica We Charge come visualizzato nell'app in modo e in misura ragionevoli per i Clienti, se necessario al fine di correggere informazioni o dati errati oppure a causa del cambiamento di circostanze significative al di fuori del controllo di Elli/Elli Repubblica Ceca. Ciò trova applicazione in particolare in caso di modifica delle leggi vigenti o della giurisdizione, in caso di misure di sicurezza informatica o in caso di modifiche o di interruzione dell'infrastruttura tecnica necessaria per il funzionamento del Servizio di Ricarica We Charge.

11.3 Al fine di poter offrire a tutti i clienti un'esperienza utente uniforme, Elli ed Elli Repubblica Ceca sono autorizzate ad adattare le funzionalità del Servizio di Ricarica We Charge, come

visualizzate nell' App, in misura prevedibile, oggettivamente motivata, contenuta e ragionevole per i Clienti, anche se i requisiti di cui all' articolo 11.2 non sono soddisfatti. In particolare Elli e Elli Repubblica Ceca possono sostituire funzionalità con altre funzionalità aventi funzioni analoghe.

11.4 Elli e Elli Repubblica Ceca sono inoltre autorizzate a fornire il Servizio di Ricarica We Charge con un' altra applicazione mobile avente funzionalità analoghe a quelle dell'App, a condizione che l' ulteriore utilizzo del Servizio di Ricarica We Charge rimanga possibile per i Clienti ricorrendo a un' altra soluzione tecnica che sia ragionevole per il Cliente.

11.5 Se Elli/Elli Repubblica Ceca apporta modifiche al Servizio di Ricarica We Charge come visualizzato nell' App secondo quanto previsto agli articoli 11.1-11.4, Elli/Elli Repubblica Ceca ha la facoltà di sospendere il Servizio di Ricarica We Charge, se il Cliente non ha provveduto a scaricare l' ultima versione dell' App entro un congruo termine, nonostante gli sia stato richiesto di farlo.

12. Assistenza clienti

Il servizio clienti può essere contattato via *wecharge-support@volkswagen.de* e via telefono (Finlandia: 990800 43347328, Ungheria: 001800 – 433 473 28, tutti gli altri Paesi: 00800 – 433 473 28]. L'assistenza Clienti è disponibile in lingua inglese e nelle lingue ufficiali nel Paese di domicilio o di residenza abituale del Cliente. Gli unici addebiti sostenuti per una chiamata al Servizio clienti sono i costi di chiamata addebitati dal servizio di telecomunicazione dell'operatore in base alla tariffe base.

13. Garanzia

13.1 In caso di difetto il Cliente ha diritto a una rettificazione. Se un difetto non può essere corretto o se Elli/Elli Repubblica Ceca non procede a correggere il difetto entro un congruo termine, il Cliente può (a) - in caso di servizi a pagamento – richiedere una riduzione adeguata della corrispettivo oppure (b) la risoluzione del contratto e – in caso di servizi a pagamento – richiedere un rimborso proporzionale al corrispettivo versato. Se il Cliente è un consumatore, il presente articolo 13.1 lascia impregiudicati i diritti di garanzia previsti per legge e al Cliente spettano i diritti di garanzia previsti per legge senza diminuzioni.

13.2 Per esercitare i diritti di garanzia il Cliente può rivolgersi all'assistenza clienti (cfr. articolo 12).

14. Responsabilità di Elli/Elli Repubblica Ceca, risarcimento

14.1 Salvo quanto diversamente disciplinato dagli articoli 14.2-14.5, Elli ed Elli Repubblica Ceca sono responsabili in conformità alle leggi statali vigenti.

14.2 Elli ed Elli Repubblica Ceca non assumono alcuna responsabilità per qualsiasi danno o perdita causati dall'utilizzo colposo del Servizio di Ricarica We Charge non rispettando le presenti Condizioni di Utilizzo. Ciò si applica in particolare se il guidatore del veicolo distoglie l'attenzione dalla situazione di traffico a causa dell'utilizzo del Servizio di Ricarica We Charge e ciò provoca un incidente. Il conducente è sempre il solo responsabile del rispetto di tutte le leggi in materia di sicurezza stradale e delle leggi correlate.

14.3 Elli e Elli Repubblica Ceca non sono responsabili per nessun danno o perdita causati da un Cliente che ha scelto una password inadeguata per il Volkswagen ID, o per non aver mantenuto segreta la password o per danni o perdite causati da soggetti terzi a cui il Cliente abbia fornito accesso al Servizio di Ricarica We Charge.

14.4 Elli e Elli Repubblica Ceca non sono responsabili per l'accuratezza, la completezza, il contenuto, la correttezza, l'attualità o la qualità delle informazioni visualizzate in relazione al

Servizio di Ricarica We Charge che Elli/Elli Repubblica Ceca ha ricevuto da soggetti terzi. Ciò trova applicazione in particolare per le informazioni indicate sulle stazioni di ricarica e la loro fruibilità.

14.5 Le limitazioni di responsabilità di cui agli articoli 14.2-14.4 non si applicano in caso di dolo, colpa grave, truffa, lesione alla vita, al corpo o alla salute, per responsabilità da prodotto difettoso, occultamento fraudolento di un vizio, garanzie e/o per violazione di obblighi essenziali (i cosiddetti obblighi cardinali) da parte di Elli e Eli Repubblica Ceca nei confronti del Cliente.

14.6 Nella misura in cui le disposizioni di legge prevedono la responsabilità diretta dei rappresentanti legali, dei dipendenti e/o degli agenti ausiliari di Elli e/o di Elli Repubblica Ceca nei confronti del Cliente, si applicano le limitazioni di responsabilità degli articoli 14.2-14.4. A chiarimento, il presente articolo 14.6 non limita la responsabilità da parte di Elli/Elli Repubblica Ceca nei confronti del Cliente.

15. Foro competente, diritto applicabile, lingua

15.1 Il foro esclusivo per ogni e qualsiasi causa derivante dall'utilizzo e relativa al Servizio di Ricarica We Charge è Wolfsburg, Germania, se il Cliente non utilizza il Servizio di Ricarica We Charge come consumatore.

15.2 Per tutte le controversie derivanti dall'utilizzo o connesse alle presenti Condizioni di Utilizzo e ai relativi Contratti Individuali stipulati, si applica esclusivamente la legge della Repubblica Federale di Germania; la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti per la vendita internazionale di merci (CISG) non si applica. Se il Cliente è un consumatore, le norme inderogabili a protezione del consumatore previste dalla legge dello stato dove il Cliente ha il domicilio o la residenza abituale, rimangono impregiudicate dalle disposizioni del presente articolo 15.2.

16. Risoluzione delle controversie

16.1 Le seguenti informazioni sull' arbitrato per consumatori e sulla risoluzione delle controversie online si applicano solo ai consumatori residenti nell'Unione Europea e non influiscono sulle norme nazionali sulla risoluzione delle controversie che possono esistere nei Paesi al di fuori dell'Unione Europea.

16.2 Ad eccezione dell'arbitrato per la risoluzione delle controversie del consumatore per i contratti di fornitura di energia Elli e Elli Repubblica Ceca non sono tenute né obbligate a partecipare alla procedura di risoluzione delle controversie dinanzi a un collegio arbitrale per consumatori. L' autorità responsabile per risoluzione delle controversie dei consumatori per contratti di fornitura di energia conclusi nella Repubblica Ceca è l'Autorità Ceca per la Sorveglianza del Commercio (*www.coi.cz*); cfr. articolo 16.4.

16.3 La Commissione Europea mette a disposizione una piattaforma per la risoluzione stragiudiziale delle controversie online all'indirizzo *https://ec.europa.eu/consumers/odr*. Su tale piattaforma, i consumatori troveranno un elenco di organismi di risoluzione delle controversie per consumatori che possono assisterli nella risoluzione extragiudiziale delle controversie.

16.4 Se il Cliente è un consumatore con domicilio o residenza abituale nella Repubblica Ceca, ha diritto a una risoluzione alternativa delle controversie ai sensi del contratto con Elli ed Elli Repubblica Ceca in applicazione dell'articolo 11, secondo comma, della legge n. 391/2015 Z. z. relativa alla risoluzione alternativa delle controversie, come modificato dagli articoli 20d e ss. della legge n. 643 /1992 Sb. Sulla Tutela del Consumatore, come modificata, dall'Autorità Ceca per la Sorveglianza del Commercio (*www.coi.cz*). Se il cliente è un consumatore, il Cliente ha diritto di proporre l'avvio di una risoluzione alternativa della controversia dinanzi a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie se il Cliente non è soddisfatto del modo in cui il venditore

ha trattato il suo reclamo oppure se ritiene che Elli o Elli Repubblica Ceca abbiano violato i suoi diritti e che Elli o Elli Repubblica Ceca non abbiano risposto al reclamo del Cliente o non l'abbiano fatto entro 30 giorni dalla data di invio. La risoluzione alternativa della controversia di un consumatore viene avviata tramite un'istanza presentata dal Cliente. L'istanza può essere presentata per iscritto, oralmente, con una nota scritta o telematicamente mediante un modulo online, pubblicato sul sito web dell'Autorità Ceca per la Sorveglianza del Commercio o ancora mediante un modulo pubblicato sul sito web dell' Associazione Ceca dei Consumatori. L'istanza non può essere depositata più tardi di un (1) anno dalla data in cui il Cliente ha esercitato per la prima volta il diritto che costituisce oggetto della controversia nei confronti di Elli e Elli Repubblica Ceca. Prima di proporre l'avvio di una risoluzione alternativa della controversia, il Cliente è obbligato a tentare una risoluzione della controversia direttamente con Elli e Elli Repubblica Ceca. Nessuna delle disposizioni dell'articolo 16 escludono il diritto del Cliente, in qualità di consumatore, di deferire la sua pretesa al tribunale della giurisdizione competente.

----- Allegato -------

I. Diritti di recesso Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni senza indicarne le ragioni.

Il periodo di recesso scadrà dopo 14 giorni dalla data in cui il contratto si è concluso.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informare (Volkswagen Group Charging GmbH, Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlino, e-mail: *info@elli.eco* Finlandia: 990800 43347328, Ungheria: 001800 – 433 473 28, tutti gli altri Paesi: 00800 – 433 473 28) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione inequivocabile (ad esempio lettera inviata per posta o e-mail) nei confronti di Elli. La sua comunicazione data a Elli ha effetto anche per Elli Repubblica Ceca. Può utilizzare il modulo per il recesso allegato all'articolo III, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la sua comunicazione relativa all' esercizio del suo diritto di recesso prima che il periodo di recesso sia scaduto.

II. Effetti del recesso

Se Lei recede dal presente contratto, Le rimborseremo tutti i pagamenti da Lei ricevuti, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza ingiustificato ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo stati informati della Sua decisione di recedere dal presente contratto.

Effettueremo detti rimborsi utilizzando gli stessi mezzi di pagamento da Lei usati per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto diversamente; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Potremmo negare il rimborso fino a che i beni non ci saranno restituiti o Lei avrà provato di aver restituito i beni, a seconda di ciò che avviene prima.

III. Modulo di recesso tipo

A Volkswagen Group Charging GmbH e Volkswagen Group Charging CZ s.r.o.

Postal address: Volkswagen Group Charging GmbH, Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlin; **Email:** *info@elli.eco* **Numero verde:** 00 800 3554 1111

Con la presente io notifico/noi (*) notifichiamo che io recedo /noi recediamo dal mio/nostro contratto che io ho/noi abbiamo stipulato (*)

Numero cliente (se noto): X Ordinato il (*)/ricevuto il (*) Nome del/dei consumatore/i:

Indirizzo del/dei consumatore/i:

Firma del/dei consumatore/i (solo se il presente modulo è notificato su carta): Data:

(*) Cancellare la dicitura inutile