

Termini di utilizzo del servizio di ricarica We Charge

Versione: Ottobre 2025

1. Ambito di applicazione, condizioni di registrazione

1.1 I presenti termini di utilizzo del servizio di ricarica We Charge ("Termini di utilizzo") regolano l'utilizzo del servizio di ricarica We Charge, che consente la ricarica di veicoli elettrici presso punti di ricarica pubblici ("Servizio di ricarica We Charge").

1.2 Qualsiasi cliente avente capacità giuridica per stipulare legittimamente contratti ("Cliente") e domiciliato o con residenza abituale o con sede dell'attività nell'Unione Europea, in Svizzera, nel Regno Unito o in Norvegia può registrarsi e utilizzare il servizio di ricarica We Charge soggetto a ai presenti Termini di utilizzo.

1.3 I partner contrattuali per il servizio di ricarica sono Elli Mobility GmbH, Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlino, iscritta al Registro delle Imprese del Tribunale distrettuale di Charlottenburg con il numero HRB 274616 B ("Elli"), telefono: 00800 355 411 11, indirizzo e-mail: info@elli.eco e Volkswagen Group Charging CZ s.r.o., Ve svahu 482/5, Podolí, 147 00 Praga 4, iscritta al Registro delle imprese del Tribunale Municipale di Praga con il numero 07959184 ("Elli Repubblica Ceca"), telefono: 00800 355 411 11, indirizzo e-mail: info@elli.eco cfr. articolo 4.4.

1.4 Il servizio di ricarica We Charge viene utilizzato tramite l'app Volkswagen ("App"), un'applicazione mobile fornita al Cliente da Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Germania, iscritta al registro delle imprese del tribunale distrettuale di Brunswick, Germania, con il numero HRB 100484 ("Volkswagen AG"), disponibile per il download dall'App Store del rispettivo gestore. La registrazione e l'utilizzo dell'App non sono soggetti ai presenti Termini di utilizzo, ma sono soggetti ai termini e alle condizioni dell'App concordati separatamente con Volkswagen AG.

1.5 Il servizio di ricarica We Charge copre solo le stazioni di ricarica visualizzate nell'app ("Infrastruttura di ricarica connessa"). Il servizio di ricarica We Charge consente al Cliente di ricaricare veicoli elettrici presso l'Infrastruttura di ricarica connessa nell'intero territorio di utilizzo (cfr. articolo 1.2) tramite l'App, la Scheda RFID emessa da Elli (per maggiori dettagli, vedere il articolo 4.1) o la funzionalità Plug & Charge (autenticazione tramite veicolo).

1.6 La versione più recente di questi Termini di utilizzo può essere consultata nell'app nella sezione "Nota legale" e può essere salvata e stampata a questo link . Le precedenti versioni dei Termini di utilizzo non sono disponibili né al link né nell'app. I testi dei contratti conclusi dal Cliente secondo i Termini di utilizzo precedenti non verranno archiviati per l'accesso da parte del Cliente.

1.7 I contratti ai sensi dei presenti Termini di utilizzo possono essere conclusi nella/e lingua/e ufficiale/i del domicilio o del luogo di residenza abituale del Cliente.

2. Modifiche ai presenti Termini 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; stipula del contratto e scelta del piano

3.1 Per utilizzare il servizio di ricarica We Charge, il Cliente necessita di un Volkswagen ID, un account utente digitale centralizzato e uno strumento di gestione della privacy. Il Volkswagen ID è fornito al Cliente da Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Germania, iscritta al registro delle imprese del tribunale distrettuale di Brunswick, Germania, con il numero HRB 100484 ("Volkswagen AG"). La registrazione e l'utilizzo del Volkswagen ID non sono soggetti ai presenti Termini di utilizzo, ma sono soggetti ai termini e alle condizioni del Volkswagen ID concordati separatamente con Volkswagen AG.

3.2 Per registrarsi al Servizio di ricarica We Charge, il Cliente deve acconsentire all'utilizzo dei dati già memorizzati nel proprio ID Volkswagen e compilare le ulteriori informazioni necessarie. Il Cliente deve garantire che le informazioni siano accurate e complete. In particolare, poiché la comunicazione con il Cliente includerà la corrispondenza tramite e-mail, il Cliente deve avere un indirizzo e-mail valido e accedere all'account di posta elettronica associato. Una volta registrato, il Cliente riceverà un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito per l'account utente con la conferma della 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 sono reperibili nelle specifiche dei Piani e vengono visualizzati durante la selezione.

3.4 Una volta selezionato un Piano, il Cliente dovrà salvare un metodo di pagamento valido per l'elaborazione dei pagamenti e delle transazioni. Una volta convalidato il metodo di pagamento, il Cliente può completare l'ordine confermando l'accettazione dei presenti Termini di utilizzo.

3.5 Il Cliente riceverà un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito per l'account utente con la conferma dell'ordine e i dettagli del contratto (incluso il Piano selezionato) e contenente i presenti Termini di utilizzo ("conferma dell'ordine"). La conferma dell'ordine è anche la conferma automatica della ricezione del proprio ordine. Il contratto entrerà in vigore nel momento in cui la conferma dell'ordine sarà disponibile nell'account di posta elettronica del Cliente.

3.6 In caso di disattivazione o cancellazione del Volkswagen ID, l'utilizzo del Servizio We Charge non è più possibile. Anche il servizio di 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 cancellato, in quanto è necessario per fornire i servizi. Il Cliente deve prima di tutto rescindere il contratto a tempo debito in linea con i suoi periodi contrattuali prima di poter cancellare o scollegare il suo Volkswagen ID (cfr. punto 10 per maggiori dettagli sulla rescissione).

4. Ambito del servizio, sessioni di ricarica, accesso all'infrastruttura di ricarica, limitazioni 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 stipulare contratti individuali ai sensi dell'articolo 4.4 e ad acquistare energia elettrica da Elli o Elli Repubblica Ceca dopo la stipula di detti contratti individuali (cfr. articolo 4.4). Nell'ambito del contratto e delle tariffe del piano corrispondente, il Cliente non può ricaricare agendo in proprio nome presso i gestori dei punti di ricarica.

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 sull'app richiede un dispositivo mobile completamente funzionante e con carica sufficiente.

5.2 La creazione della connessione dati mobile tramite dati mobili tra l'App e Internet è di esclusiva responsabilità del Cliente e non fa parte del Servizio di Ricarica We Charge. Sono necessari una scheda SIM con opzione dati attivata e un contratto di telefonia mobile valido e sono di esclusiva responsabilità del Cliente.

5.3 I termini e le condizioni concordati tra il Cliente e l'operatore di telecomunicazioni del Cliente's nel contratto di telefonia mobile si applicano esclusivamente all'uso della carta SIM/connessione dati mobili; ciò vale in particolare per quanto riguarda gli oneri di connessione e di roaming sostenuti. Si consiglia al Cliente di scegliere un piano di telefonia mobile con una quantità sufficiente di dati, il che non è responsabilità di Elli o Elli Repubblica Ceca.

5.4 La connessione dati mobile e le relative prestazioni (velocità) dipendono da fattori che sono al di fuori del controllo e degli obblighi di prestazione di Elli ed Elli Repubblica Ceca. Queste ultime includono, in particolare:

- a. la ricezione mobile adeguata nel luogo in cui si trova il veicolo,
- b. presenza di interferenze, interruzioni o limitazioni della ricezione mobile causati da gallerie, garage, sottopassi o altri fattori interferenti (condizioni meteorologiche come temporali, guasti alle apparecchiature, edifici, ponti o colline, elevati livelli di utilizzo della rete mobile per la cella in questione ecc.).

5.5 L'utilizzo del servizio di ricarica We Charge tramite la Scheda RFID o la funzionalità Plug & Charge rimarrà inalterato.

6. Diritti di utilizzo

Al Cliente viene concesso il diritto non esclusivo, non trasferibile e non cedibile in sublicenza di utilizzare il Servizio di ricarica We Charge in conformità con i presenti Termini di utilizzo. Il Cliente non è autorizzato a fornire a terzi l'accesso al Servizio di Ricarica We Charge tramite l'App, la Scheda RFID o la funzionalità Plug & Charge. L'uso è territorialmente 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 personale. Il servizio è strettamente limitato alla ricarica di veicoli elettrici ed è espressamente vietato qualsiasi altro utilizzo del servizio per qualsiasi scopo. I Clienti sono tenuti a utilizzare il servizio di ricarica We Charge esclusivamente per scopi personali e non commerciali. È vietato l'uso condiviso degli account. Ci riserviamo il diritto di escludere dal servizio di ricarica i Clienti che violano i presenti termini e condizioni, bloccando il loro account o cancellandolo a seguito di una verifica individuale. Ciò vale anche per qualsiasi altro uso anomalo del servizio di ricarica, in particolare se il volume di ricarica mensile supera regolarmente 300 kWh. La verifica individuale tiene conto di fattori quali la frequenza e l'entità degli sforamenti, la quantità totale di energia caricata, i dati di registrazione e altri modelli di utilizzo. Il cliente sarà informato del blocco o della cancellazione quando entrerà in vigore.

7.2 Quando utilizza il servizio di ricarica We Charge, il Cliente è tenuto a rispettare le disposizioni di legge generali, in particolare le leggi e i regolamenti applicabili sulla circolazione stradale, oltre a rispettare la segnaletica stradale.

7.3 Il Cliente ha la responsabilità di assicurarsi prima dell'inizio di una sessione di ricarica che l'acquisto di una sessione di ricarica tramite l'App sia disponibile per la stazione di ricarica in questione. Per utilizzare le funzionalità complete del servizio di ricarica We Charge, il Cliente deve attivare la funzione GPS nel menu delle impostazioni del proprio dispositivo mobile. Il Cliente potrà disattivare nuovamente la funzione GPS in qualsiasi momento oppure effettuare le sessioni di ricarica utilizzando esclusivamente la Scheda RFID o la funzionalità Plug & Charge.

7.4 Il Cliente è responsabile dell'avvio, dell'esecuzione e della conclusione della sessione di ricarica in modo regolare. Il Cliente si impegna a utilizzare l'infrastruttura di ricarica con cura e per lo scopo previsto. In particolare il Cliente è tenuto a rispettare le condizioni per l'utilizzo delle singole stazioni di ricarica.

7.5 In caso di furto o smarrimento della Scheda RFID, il Cliente dovrà disattivare immediatamente la Scheda RFID mancante tramite l'App. Tutti i costi relativi alle sessioni di ricarica sostenuti prima della disattivazione della Scheda RFID, se colpevolmente ritardata, sono a carico del Cliente.

7.6 Il Cliente è consapevole che il tempo di sosta presso i punti di ricarica pubblici può essere limitato dalle condizioni del proprietario dell'infrastruttura, nonché dalle norme relative alla circolazione stradale o da altre norme locali. Il Cliente si impegna pertanto a liberare l'infrastruttura di ricarica di cui al articolo 41 dei presenti Termini di utilizzo e/o i relativi parcheggi entro 30 minuti dal completamento di una sessione di ricarica; in qualsiasi circostanza, la connessione continua a una stazione di ricarica CA non può superare le 12 ore e la connessione

continua a una stazione di ricarica CC non può superare le quattro ore. Qualora il Cliente violasse colpevolmente questa disposizione, sarà responsabile nei confronti di Elli/Elli Repubblica Ceca per tutti i costi derivanti da tale inadempienza.

7.7 I piani concordati con il Cliente non sono trasferibili a terzi. Il Cliente è tenuto a comunicare per iscritto a Elli o a Elli Repubblica Ceca il cambio di residenza o di dimora abituale all'estero almeno quattro settimane prima del trasferimento.

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. Condizioni di fatturazione e pagamento

9.1 Tutte le sessioni di ricarica effettuate tramite l'app, la scheda RFID del Cliente o la funzione Plug & Charge saranno addebitate al Cliente. Prima di avviare una sessione di ricarica tramite l'app, è possibile pre-autorizzare un importo sul mezzo di pagamento salvato dal Cliente. Prima dell'inizio della sessione di ricarica, al Cliente verrà mostrato se e per quale importo è stata effettuata una

pre-autorizzazione. Dopo la fatturazione, verrà prelevato dal mezzo di pagamento l'importo effettivo della sessione di ricarica. Se l'importo della fattura è inferiore a quello pre-autorizzato, la differenza verrà riaccreditata. Se l'importo della fattura è superiore, la differenza verrà addebitata a saldo. Dopo ogni sessione di ricarica, il Cliente riceve via e-mail una fattura conforme ai requisiti specifici del Paese. La fattura mostra anche tutti gli importi relativi a codici voucher o altri sconti memorizzati nell'app. Le sessioni di ricarica possono anche essere visualizzate nell'app. Le sessioni di ricarica possono essere fatturate fino a tre mesi dopo il loro completamento, poiché il trasferimento dei dati necessari per la fatturazione da parte degli operatori delle stazioni di ricarica può 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 non adempie ai suoi obblighi di pagamento in maniera sostanziale, Elli ed Elli Repubblica Ceca hanno anche il diritto di bloccare immediatamente l'utilizzo del servizio di ricarica We Charge per evitare ulteriori danni.

Si ritiene che un mancato adempimento sia sostanziale se il totale delle fatture in sospeso supera 25 € o se almeno due fatture distinte non sono state pagate.

L'accesso al servizio di ricarica We Charge sarà ripristinato immediatamente una volta saldato l'intero importo e tutte le fatture in sospeso.

10. Durata del contratto e risoluzione

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

10.2 Per i contratti a tempo determinato non è ammessa la risoluzione ordinaria senza giusta causa; ciò non si applica ai Clienti con domicilio o residenza abituale in Danimarca se la durata fissa del contratto supera i sei mesi. I Clienti con domicilio o residenza abituale in Danimarca possono disdire i contratti a tempo determinato con 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 disdetta. I contratti a tempo indeterminato possono essere terminati entro la fine del mese con un preavviso di quattro settimane.

10.3 In caso di cambio di domicilio o di residenza abituale all'estero (cfr. articolo 7.7), il Cliente e Elli o Elli Repubblica Ceca hanno il diritto di recedere dal contratto in via straordinaria al momento del trasferimento. Il Cliente ha la possibilità di concordare un nuovo piano tariffario alle condizioni del nuovo luogo di residenza o del Paese di residenza abituale.

10.4 Resta in ogni caso salvo il diritto di recessione dal contratto per giusta causa senza alcun preavviso.

10.5 La recessione del contratto deve essere effettuata in forma scritta e inviata tramite e-mail a volkswagen-support@elli.eco, via posta a Elli Mobility GmbH, Karl-Liebkecht-Straße 32, 10178 Berlino, Germania o tramite il pulsante di terminazione nell'App.

10.6 Il diritto e la procedura per recedere dal contratto da parte del Cliente entro 14 giorni dalla stipula sono stabiliti nell'Allegato ai presenti Termini di utilizzo.

10.7 Alla scadenza del contratto, Elli ed Elli Repubblica Ceca disattiveranno la Scheda RFID del Cliente. Il Cliente è tenuto a smaltire la scheda in conformità con le disposizioni legali nazionali applicabili nel proprio Paese. Se applicabile, Elli ed Elli Repubblica Ceca disattiveranno ed elimineranno anche il certificato richiesto per Plug & 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 ed Elli Repubblica Ceca possono modificare l'aspetto e la struttura (look and feel) del servizio di ricarica We Charge come visualizzato nell'App in qualsiasi momento.

11.2 In aggiunta all'articolo 11.1, Elli ed Elli Repubblica Ceca possono 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 fornire a tutti i Clienti un'esperienza utente uniforme, Elli ed Elli Repubblica Ceca hanno il diritto di adattare le funzionalità del servizio di ricarica We Charge visualizzate nell'App in misura prevedibile, oggettivamente motivata, contenuta e ragionevole per i Clienti, anche qualora i requisiti dell'articolo 11.2 non fossero soddisfatti. In particolare, Elli ed Elli Repubblica Ceca possono sostituire le funzionalità con altre funzionalità aventi funzioni analoghe.

11.4 Elli ed Elli Repubblica Ceca hanno anche il diritto di fornire il servizio di ricarica We Charge tramite un'altra applicazione mobile con una portata funzionale paragonabile a quella dell'App, a condizione che l'ulteriore utilizzo del servizio di ricarica We Charge rimanga possibile per i Clienti mediante un'altra soluzione tecnica ragionevole per il Cliente.

11.5 Se Elli/Elli Repubblica Ceca apportano modifiche al servizio di ricarica We Charge come visualizzato nell'app secondo quanto previsto negli articoli 11.1-11.4, Elli/Elli Repubblica Ceca hanno il diritto di sospendere il servizio di ricarica We Charge se il Cliente non riesce a scaricare l'ultima versione dell'App entro un periodo di tempo ragionevole nonostante gli sia stato richiesto di farlo.

12. Assistenza Clienti

Il servizio di assistenza clienti può essere contattato via e-mail all'indirizzo wecharge-support@volkswagen.de o telefonicamente a uno dei seguenti numeri dedicati (Finlandia: 990800 43347328, Ungheria: 001800 – 433 473 28, tutti gli altri Paesi: 00800 – 433 473 28). Il servizio di assistenza clienti è disponibile in lingua inglese e nelle lingue ufficiali del domicilio o del Paese di residenza abituale del Cliente. Gli unici addebiti sostenuti per una chiamata al servizio di assistenza clienti sono i costi di chiamata addebitati dal gestore dei servizi di telecomunicazione.

Si prega di notare che in alcuni Paesi non siamo in grado offrire il nostro servizio clienti nella rispettiva lingua nazionale, ma solo in inglese o, a scelta, in altre lingue disponibili tramite il nostro Centro di interazione clienti (CIC). In futuro, quanto sopra potrebbe essere applicabile anche ad altri Paesi. Si noti inoltre che potremmo offrire il nostro servizio clienti anche utilizzando l'intelligenza artificiale (ad esempio, chatbot intelligenti, strumenti di traduzione e assistenza, trascrizione automatica).

13. Garanzia

13.1 Sono fatti savi i diritti di garanzia legale del Cliente. Decliniamo qualsiasi ulteriore garanzia non espressamente concordata per iscritto.

13.2 Per esercitare i diritti di garanzia, il Cliente può contattare il servizio di assistenza clienti; cfr. articolo 12.

14. Responsabilità di Elli/Elli Repubblica Ceca, obblighi

14.1 Salvo diversamente previsto 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 si assumono alcuna responsabilità per eventuali danni o perdite subiti a seguito di un utilizzo colposo del servizio di ricarica We Charge non conforme ai presenti Termini di utilizzo. Ciò si applica in particolare se il conducente del veicolo distoglie l'attenzione dalla situazione del traffico durante la guida a causa dell'utilizzo del servizio di ricarica We Charge provocando come conseguenza un incidente. Il conducente del veicolo è l'unico responsabile del rispetto di tutte le leggi in materia di sicurezza stradale e delle norme correlate in ogni momento.

14.3 Elli ed Elli Repubblica Ceca non saranno responsabili per eventuali danni o perdite subiti a seguito della selezione da parte del Cliente di una password inadeguata per Volkswagen ID o per non aver mantenuto la password riservata, 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 ed Elli Repubblica Ceca non sono responsabili per l'accuratezza, la completezza, il contenuto, la correttezza, l'attualità o la qualità delle informazioni visualizzate nel contesto del servizio di ricarica We Charge e che Elli/Elli Repubblica Ceca ha ricevuto da terzi. Ciò si applica in particolare per le informazioni fornite sulle stazioni di ricarica e sulla loro disponibilità.

14.5 Nella misura in cui le disposizioni di legge prevedono la responsabilità diretta dei rappresentanti legali, dei dipendenti e/o degli agenti di Elli e/o Elli Repubblica Ceca nei confronti del Cliente, si applicano le limitazioni di responsabilità ai sensi degli articoli 14.2-14.5. A chiarimento, il presente articolo 14.6 non limita la responsabilità di Elli e/o Elli 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 di Elli e/o Elli Repubblica Ceca nei confronti del Cliente, si applicano le limitazioni di responsabilità ai sensi degli articoli 14.2-14.5. A chiarimento, il presente articolo 14.6 non limita la responsabilità di Elli e/o Elli Repubblica Ceca nei confronti del Cliente.

15. Legge applicabile

15.1 Tutte le controversie derivanti da o in relazione ai presenti Termini di utilizzo e ai singoli contratti stipulati in ciascun caso saranno disciplinate esclusivamente dalla legge della Repubblica Federale di Germania. È esclusa l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti per la vendita internazionale di beni (CISG). Sono fatte salve le disposizioni obbligatorie in materia di tutela dei consumatori previste dalla legge del Paese in cui il cliente ha il proprio domicilio o la propria residenza abituale.

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 legali relative alla risoluzione delle controversie che possono esistere nei Paesi al di fuori dell'Unione Europea.

16.2 Fatta eccezione per la risoluzione delle controversie tramite arbitrato dei consumatori per i contratti di fornitura di energia, Elli ed 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 la risoluzione delle controversie arbitrali dei consumatori per i 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 extragiudiziale delle controversie online, a cui è possibile accedere all'indirizzo www.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 segg. della legge n. 643/1992 Sb., sulla tutela dei consumatori, come modificata, dall'Autorità Ceca per la Sorveglianza del Commercio (www.coi.cz). Se il Cliente è un consumatore, ha diritto di proporre l'avvio di una risoluzione alternativa delle controversie a un organismo di risoluzione alternativo delle controversie, se il Cliente non è soddisfatto del modo in cui il venditore ha gestito il suo reclamo o se il Cliente ritiene che Elli o Elli Repubblica Ceca abbiano violato i suoi diritti ed Elli o Elli Repubblica Ceca non abbiano risposto alla denuncia del cliente o non abbiano risposto 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 tramite modulo pubblicato sul sito web dell'Associazione Ceca dei Consumatori. L'istanza non può essere presentata 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 ed Elli Repubblica Ceca. Prima di proporre l'avvio di una risoluzione alternativa della controversia, il Cliente è tenuto a tentare innanzitutto di risolvere la controversia direttamente con Elli ed Elli Repubblica Ceca. Nessuna delle disposizioni del presente articolo 16 esclude il diritto del Cliente, in qualità di consumatore, di presentare il suo reclamo a un tribunale della giurisdizione competente.

----- Allegato -----

I. Diritti di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal presente contratto entro 14 giorni senza fornire alcuna motivazione.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dalla data della stipula del contratto.

Per esercitare il diritto di recesso, è necessario informare Elli Mobility GmbH ("Elli") (Elli Mobility GmbH, Karl-Liebkecht-Str. 32, 10178 Berlin; e-mail: info@elli.eco Finlandia: 990800 43347328, Ungheria: 001800 - 433 473 28, tutti gli altri Paesi: 00800 - 433 473 28) della decisione di recedere dal presente contratto mediante una dichiarazione inequivocabile (ad es. lettera inviata per posta o e-mail) nei confronti di Elli. La notifica data a Elli ha effetto anche per Elli Repubblica Ceca. È possibile utilizzare il modulo per il recesso allegato all'articolo III, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che il cliente comunichi l'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

II. Effetti del recesso

Effetti del recesso

III. Modulo di recesso modello

A Elli Mobility GmbH / Volkswagen Group Charging CZ s.r.o.

Indirizzo postale: Elli Mobility GmbH, Karl-Liebkecht-Str. 32, 10178 Berlino, Germania;

E-mail: info@elli.eco

Numero verde: 00 800 3554 1111

Con la presente io/noi *notifichiamo che io/noi* recediamo dal mio/nostro *contratto che io /noi* abbiamo stipulato il */ricevuto il*

Con la presente io/noi *notifichiamo che io/noi* recediamo dal mio/nostro *contratto che io /noi* abbiamo stipulato il */ricevuto il*

Nome del/i consumatore/i:

Indirizzo del/i consumatore/i: