

## **Condizioni di Utilizzo del Servizio di Ricarica We Charge**

Ultimo aggiornamento: Giugno 2023.

### **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](mailto: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 Czechia"), numero di telefono: 00800 355 411 11, email: [info@elli.eco](mailto:info@elli.eco) cfr. articolo 4.3.

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 e Elli Repubblica Ceca si riservano il diritto di modificare i presenti termini d'uso e i piani concordati (cfr. voce 3.3), fatta eccezione per i prezzi per i quali si applica la voce 2.2, esclusivamente con effetto futuro. Elli e Elli Repubblica Ceca devono espressamente informare il Cliente via email delle modifiche che intendono apportare. Le modifiche diventano parte del contratto se il Cliente ha espressamente accettato i termini d'uso modificati. Se il Cliente non accetta i termini d'uso modificati, le modifiche non entreranno in vigore per il Cliente. In questo caso, Elli/Elli Repubblica Ceca ha il diritto di terminare il contratto in via ordinaria con un preavviso di un mese.

2.2 Elli e Elli Repubblica Ceca si riservano il diritto di adeguare i prezzi di ricarica mostrati nel Piano (cfr. voce 3.3) (in un modo ritenuto ragionevole per il Cliente) solo nella misura necessaria per compensare aumenti dei costi e dei prezzi per Elli/Elli Repubblica Ceca (ad es. aumento dei prezzi di acquisto di Elli/Elli Repubblica Ceca, aumento delle imposte o dei dazi che interessano l'approvvigionamento, il trasferimento, la distribuzione, il transito, l'utilizzo della rete o il consumo di corrente di ricarica o altri costi derivanti da disposizioni regolamentari, legali o ufficiali che interessano l'approvvigionamento, il trasferimento, la distribuzione, il transito, l'utilizzo della rete o il consumo di corrente di ricarica). Elli e Elli Repubblica Ceca devono comunicare espressamente via email al Cliente le modifiche che intendono apportare. La modifica diventa efficace se il Cliente conferma la modifica. Se il Cliente non conferma la modifica, non entrerà in vigore per il Cliente. In questo caso, Elli/Elli Repubblica Ceca si riserva il diritto di terminare il contratto con un preavviso di un mese.

### **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, confermando 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 Cechia, 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 Con la stipula del contratto, il Cliente può effettuare sessioni di ricarica presso l'Infrastruttura di Ricarica Collegata localizzata tramite l'App nell'area di copertura, e acquistare energia. In alternativa, i Clienti possono autenticarsi usando una carta con funzione di identificazione a radiofrequenza ("Scheda RFID") inviata al Cliente per posta da Elli/Elli Czechia ed utilizzare questa per effettuare le sessioni di ricarica. Prima di utilizzare la scheda RFID per la prima volta, il Cliente deve attivare la Scheda RFID nell'App. Dopo l'attivazione, la Scheda RFID è abilitata per l'utilizzo presso l'Infrastruttura di Ricarica Collegata. In alcuni casi, la scheda non viene abilitata immediatamente, e ci può essere un differimento della durata fino a una settimana. Il Cliente può inoltre autenticare la propria identità tramite il veicolo utilizzando la funzionalità Plug and Charge, se il veicolo la supporta. L'installazione del certificato necessario sul veicolo deve essere eseguita tramite l'app del produttore del veicolo stesso prima che il processo di ricarica abbia inizio. Il Cliente può ottenere maggiori informazioni dal rivenditore del veicolo o direttamente dal produttore.

4.2 Il contratto di ricarica autorizza il Cliente a concludere Accordi Individuali secondo quanto previsto all'articolo 4.3. e, dopo la conclusione degli Accordi Individuali, di ricaricare presso il gestore del punto di ricarica in nome e per conto di Elli o Elli Czechia (cfr. articolo 4.3). In base al contratto i Clienti non possono ricaricare a proprio nome e con i prezzi del relativo Piano. Se il Cliente ricarica in nome proprio e per proprio conto, Elli/Elli Czechia (cfr. articolo 4.3) non rimborserà il Cliente per gli importi che il Cliente ha pagato per ricaricare a suo nome e per suo conto, non rientrando ciò nei loro obblighi contrattuali ai sensi delle presenti Condizioni di Utilizzo.

4.3 Gli Accordi Individuali per l'acquisto di energia ("Accordi Individuali") vengono stipulati, ai sensi delle presenti Condizioni di Utilizzo presso le Infrastrutture di Ricarica Collegate, tra Elli Czechia e il Cliente (in Repubblica Ceca) e tra Elli e il cliente (fuori dalla Repubblica Ceca). I servizi nella Repubblica Ceca sono considerati forniti da Elli Czechia, al di fuori della Repubblica Ceca i servizi sono considerati forniti da Elli.

4.4 Con la sessione di ricarica entrerà in vigore un accordo individuale tra Elli o Elli Czechia e il Cliente (cfr. articolo 4.3). Con la stipula dell' Accordo Individuale, il Cliente ha il diritto di acquistare energia elettrica da Elli o Elli Czechia (cfr. articolo 4.3) al punto di ricarica. Durante l'esecuzione della sessione di ricarica, l'energia elettrica viene fornita a Elli o Elli Czechia dal gestore dell' Infrastruttura di Ricarica Collegata immediatamente prima (entro un secondo logico) che l'energia venga fornita al Cliente da Elli o Elli Czechia .

4.5 Elli/Elli Czechia adotterà ogni ragionevole sforzo per garantire la piena disponibilità del Servizio di Ricarica We Charge e ripristinare detta disponibilità, senza ingiustificato ritardo, in caso di interruzione. Casi di forza maggiore (conflitti armati, catastrofi naturali, controversie industriali, epidemie, pandemie, embarghi, atti terroristici, etc.) o necessari interventi di manutenzione, riparazioni, aggiornamenti o altra attività sull'apparecchiatura tecnica o di Elli o di Elli Czechia o di soggetti terzi (in particolare dell'infrastruttura di ricarica dei gestori interessati) utilizzata per fornire dati, contenuti, informazioni o capacità di trasmissione può tuttavia comportare inevitabili, temporanee interruzioni o una riduzione 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 Collegata da parte di molti utenti può portare a una riduzione delle prestazioni (velocità) del Servizio di Ricarica We Charge.

4.6 Elli e Elli Czechia non sono responsabili per il funzionamento dell'infrastruttura di ricarica visualizzata nell'App. Elli ed Elli Czechia non possono garantire la disponibilità o l'accesso a determinati punti di ricarica pubblici (cfr. articolo 14.4).

## **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 Cechia .

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 Cechia. 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 Cliente deve assicurare che l' utilizzo da parte del Cliente del Servizio di Ricarica We Charge non violi, per sua colpa, le presenti Condizioni di Utilizzo.

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 Czechia 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 attivi e i prezzi possono essere visualizzati nell'App.

8.2 L'attivazione del contratto è soggetta al pagamento di una quota una tantum secondo la tariffa selezionata. La Scheda RFID e l'App sono forniti gratuitamente. In caso di perdita o difetto della Scheda RFID dovuto a un utilizzo improprio per colpa del Cliente, il Cliente potrebbe incorrere in costi connessi alla sostituzione nell'importo indicato nella App.

8.3 Prima dell'avvio di una sessione di ricarica da parte del Cliente, le componenti del prezzo della sessione di ricarica (es. importo per kW/h o al minuto) vengono visualizzate nell'App secondo il piano tariffario concordato. Questo avviene anche se il Cliente utilizza la scheda RFID o la funzionalità Plug and Charge. Alle sessioni di ricarica si applicano solo ed esclusivamente le componenti di prezzo visualizzate nell'App. I prezzi indicati presso le Infrastrutture di ricarica collegate possono variare rispetto alle componenti di prezzo visualizzate nell'App e non si applicano alle sessioni di ricarica eseguite secondo le presenti Condizioni di utilizzo.

8.4 Tutti i prezzi e le componenti dei prezzi stabiliti e visualizzati sono comprensivi dell'IVA e sono quindi prezzi finali. Questo costituisce la base per la fatturazione vincolante e definitiva.

8.5 L'utente può visualizzare la sessione di ricarica, comprensiva dei tempi e del volume di ricarica, nella cronologia di ricariche dell'App non appena i dati relativi alla sessione di ricarica sono stati trasferiti dal gestore del punto di ricarica a Elli/Elli Czechia. Tali informazioni costituiscono la base per la fatturazione da parte di Elli/Elli Czechia. In base all'operatore del punto di ricarica, in casi eccezionali i dati non vengono trasmessi a Elli/Elli Czechia subito dopo il processo di ricarica, ma entro un periodo di massimo 90 giorni.

8.6 I "crediti" temporanei facenti parte di Piani speciali/promozioni non sono trasferibili, pagabili e scadono al termine del contratto stabilito nel Piano anche se non sono stati interamente utilizzati.

8.7 Di tanto in tanto possono essere concessi sconti speciali in relazione ai quali possono trovare applicazione condizioni speciali in base all'offerta.

8.8 Un'ulteriore fattura sarà emessa per le sessioni di ricarica effettuate per la durata del contratto ma registrate per la fatturazione solo dopo la fine del periodo contrattuale. Le condizioni contrattuali e di pagamento esistenti in base al Piano concordato trovano applicazione al momento delle sessioni di ricarica.

## **9. Fatturazione e condizioni di pagamento**

9.1 Tutte le sessioni di ricarica eseguite tramite l'account utente, l'App, la funzionalità Plug and Charge o la scheda RFID del Cliente saranno fatturate al Cliente. Il cliente riceverà ogni mese una fattura mensile per Paese conforme ai requisiti di legge locali e in cui sono elencate tutte le sessioni di ricarica; gli importi dovuti vengono addebitati sul metodo di pagamento scelto dal cliente con cadenza mensile all'emissione della fattura. La fattura totale mostra anche i valori riscattati e addebitati dei codici dei buoni memorizzati nell'app. Le sessioni di ricarica possono essere disponibili anche tramite l'App. In casi eccezionali, i processi di ricarica non registrati in fattura a causa di un ritardo nella trasmissione dei dati da parte dell'operatore del punto di ricarica verranno registrati in una delle fatture successive entro 3 mesi (cfr. Sezione 8.5).

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

9.3 Il pagamento dell'intero importo della fattura viene effettuato solo tramite il metodo di pagamento registrato alla stipula del presente contratto. I costi mensili sostenuti devono essere riscossi tramite il metodo di pagamento registrato entro il quinto giorno lavorativo successivo all'emissione della fattura.

9.4 Se il Cliente è inadempiente nel pagamento di fatture incontestate, Elli ed Elli Cechia sono autorizzate a bloccare l'uso del Servizio di Ricarica We Charge per quattro settimane dopo la scadenza del sollecito e della minaccia di blocco.

## **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](mailto: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 Czechia 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 Czechia 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 Czechia. 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 Czechia 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 Czechia possono sostituire funzionalità con altre funzionalità aventi funzioni analoghe.

11.4 Elli e Elli Czechia 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 Czechia apporta modifiche al Servizio di Ricarica We Charge come visualizzato nell'App secondo quanto previsto agli articoli 11.1-11.4, Elli/Elli Czechia 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 e-mail([wechargesupport@volkswagen.de] (mailto: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 Czechia 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 Czechia, risarcimento**

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

14.2 Elli ed Elli Czechia 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 Czechia 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 Czechia 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 Czechia 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 Czechia 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 Czechia 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 Czechia 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 Cechia 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](http://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 Cechia 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](http://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 Cechia abbiano violato i suoi diritti e che Elli o Elli Cechia 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 Cechia. 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 Cechia. 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](mailto: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 Czechia. 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](mailto:info@elli.eco) **Numero verde:** 00 800 3554 1111

Con la presente io notifico/noi (\*) notificiamo 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