

Termini e condizioni generali di vendita e di utilizzo (CGV) per i servizi online "We Connect Start" di Volkswagen AG

(Ultimo aggiornamento: settembre 2020)

1. Fornitore, oggetto

1.1 Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, una società per azioni di diritto tedesco, iscritta nel registro delle imprese del tribunale di Braunschweig con il numero HRB 100484 con il numero di partita IVA DE 115235681 ("**Volkswagen AG**") offre ai propri clienti servizi online ("**servizi online**") con il nome di Car-Net, We Connect e We Connect Start. Volkswagen AG è a disposizione anche telefonicamente (vedi elenco dei numeri dei Paesi in appendice) o per e-mail (weconnect-support@volkswagen.de).

1.2 I servizi online sono prodotti e servizi digitali di Volkswagen AG relativi ai veicoli, per la maggior parte servizi cloud SaaS, che possono essere utilizzati con un veicolo del marchio Volkswagen ("**Veicolo**") debitamente equipaggiato (pronto per il servizio) a tale scopo, tramite lo schermo del sistema infotainment del veicolo ((Human Machine Interface (HMI)), online tramite il sito "We Connect" ("**We Connect Portal**") o tramite un'applicazione mobile ("**We Connect App**").

1.3 Qualsiasi utente con capacità giuridica illimitata di concludere contratti legalmente validi ("**Utente**") ha il diritto di utilizzare i servizi online in conformità alle presenti Condizioni Generali di Contratto e di Utilizzo (CGC) dei Servizi Online "We Connect Start" di Volkswagen AG ("**Condizioni**").

2. Volkswagen ID, contratto di utilizzo

2.1. Il servizio di accesso centralizzato per l'utilizzo di molti dei prodotti e servizi digitali di Volkswagen AG è Volkswagen ID ("**Volkswagen ID**"). I servizi online sono collegati al Volkswagen ID, per cui al fine di utilizzare i servizi online gli utenti necessitano di un Volkswagen ID.

2.2 L'utente deve registrarsi per i servizi online con il proprio Volkswagen ID. Al momento della registrazione, a condizione che l'utente accetti termini e condizioni, entrerà in vigore un contratto tra Volkswagen AG e l'utente per l'utilizzo dei servizi online ("**contratto d'uso**"). Le condizioni trovano applicazione indipendentemente dal ruolo dell'utente per un particolare veicolo di qualsiasi utilizzo dei servizi online da parte dell'utente.

3. Ambito di validità

Le presenti condizioni regolano i diritti e i doveri degli utenti e di Volkswagen AG

3.2 Se, nell'ambito dei servizi online, agli utenti vengono offerti servizi da parte di un'altra azienda con il proprio marchio o nome come servizio separato (**fornitore di terze parti**), Volkswagen AG garantisce solo l'accesso ai servizi tramite i servizi online della terza parte. In tal caso, le presenti condizioni trovano applicazione solo per quanto riguarda l'intermediazione dell'accesso. Tuttavia, per l'utilizzo dei prodotti e servizi digitali di terzi, trovano applicazione solo le condizioni concordate con la terza parte; per il trattamento dei dati personali da parte di terzi, si applica la relativa dichiarazione sul trattamento dei dati personali.

3.3. I veicoli possono essere dotati di serie del "Sistema di chiamata di emergenza eCall" ("**eCall**") a norma di legge, disponibile a bordo del veicolo senza ulteriori azioni da parte dell'utente.

L'implementazione tecnica, il contenuto e la durata dell'"eCall" si basano sui requisiti di legge.

3.4 Condizioni di utilizzo e dichiarazioni per il trattamento dei dati personali dedicati si applicano a Volkswagen ID e ad altri prodotti e servizi digitali di Volkswagen AG. Ciò vale anche per altri prodotti e servizi digitali relativi ai veicoli che presuppongono la disponibilità di servizi online per il veicolo in questione.

3.5 Per il veicolo di per sé e il relativo equipaggiamento valgono invece le condizioni stabilite nell'ordinativo del veicolo (contratto di acquisto, di leasing o di noleggio). Lo stesso dicasi se per l'uso di determinati servizi online è necessario un ulteriore equipaggiamento del veicolo.

3.6 L'App We Connect è messa a disposizione da Volkswagen AG per il download gratuito tramite l'App Store del relativo gestore. Il partner contrattuale per l'utilizzo dell'App We Connect e del contenuto dell'App We Connect sulla base dei presenti termini e condizioni è Volkswagen AG, e non il gestore dell'App Store.

4. Modifiche delle presenti condizioni

Volkswagen AG potrà di volta in volta modificare le presenti condizioni d'uso con effetto per il futuro. Le modifiche alle presenti condizioni d'uso entrano in vigore solo con il consenso dell'utente.

5. Servizi online "We Connect Start", utente principale

5.1 I singoli servizi online di "We Connect Start" sono descritti nelle brochure dei prodotti, nella descrizione dei servizi digitali, nel libro di bordo del veicolo e/o nel portale We Connect.

5.2 La portata dei servizi online può variare a seconda del modello, dell'anno del modello, dell'equipaggiamento del veicolo e del Paese in cui il veicolo viene utilizzato; informazioni più dettagliate sono disponibili nel sito We Connect e nel manuale d'uso.

5.3 Solo il proprietario, il custode o altro utente (ad es. locatario, utente di auto aziendali, ecc.) che utilizza il veicolo prevalentemente ("**utente principale**") ha il diritto di ordinare e attivare i servizi online "We Connect Start" per un determinato veicolo.

5.4. Ordinando i servizi online "We Connect Start", l'utente principale accetta i presenti termini e condizioni e, al ricevimento della conferma d'ordine, viene stipulato un contratto tra l'utente principale e Volkswagen AG per l'utilizzo dei servizi online "We Connect Start". Per utilizzare i servizi nel suo veicolo, l'utente principale deve attivarli nel suo veicolo e assegnare il suo veicolo al proprio account utente Volkswagen ID.

5.5 A ciascun singolo veicolo può essere associato un solo utente principale. Se al veicolo viene assegnato un nuovo utente principale, l'utente principale precedente perde automaticamente il ruolo di utente principale del veicolo. L'utente principale può anche trovare informazioni più dettagliate su come attivare i servizi online "We Connect Start" nel proprio veicolo nel sito We Connect e/o nelle istruzioni per l'uso del veicolo.

6. Connessione dati

6.1 I servizi online richiedono un collegamento dati tra il veicolo e il server dati di Volkswagen AG, che viene realizzato tramite reti di telefonia mobile. A seconda del modello, dell'anno del modello

e dell'equipaggiamento, i veicoli dispongono di un collegamento dati senza che l'utente debba stipulare un contratto separato con un fornitore di telecomunicazioni. Informazioni più dettagliate a riguardo sono disponibili al sito We Connect e nelle istruzioni per l'uso del veicolo.

6.2 In tutti gli altri casi, l'utente necessita di un contratto dedicato con un fornitore di servizi di telecomunicazione per stabilire il collegamento dati tra il veicolo e/o il proprio terminale mobile e il server dati di Volkswagen AG. I termini e le condizioni concordate con il fornitore di telecomunicazioni si applicano esclusivamente al collegamento dati. In tali casi l'utilizzo di servizi online può comportare costi aggiuntivi. Ciò vale in particolare per quanto riguarda le tariffe di connessione e di roaming, i quali esulano dall'ambito di controllo e si attestano al di fuori della responsabilità di Volkswagen AG e sono a carico esclusivo dell'utente.

6.3 Un collegamento dati insufficiente può compromettere la fruibilità dei servizi online. Il funzionamento e le prestazioni (velocità) del collegamento dati mobile tra il veicolo e il server dati di Volkswagen AG dipendono da diversi fattori che esulano dalla sfera di influenza e responsabilità di Volkswagen AG. Tra questi rientrano, in particolare:

copertura sufficiente della rete di telefonia mobile nel punto in cui si trova il

· guasti, compromissione o interruzione della ricezione radio mobile

a causa di gallerie, garage, sottopassaggi o altri influssi di disturbo (influssi meteorologici come temporali, tempeste, ingorghi, edifici, ponti o colline, elevato utilizzo della rete radio mobile per la rispettiva cella radio, ecc.)

Volkswagen AG non può essere ritenuta responsabile per la mancanza di funzionalità dei servizi online in relazione alla (insufficiente) connessione dati.

La disponibilità permanente delle reti di telefonia mobile supportate dal veicolo non è oggetto dei servizi offerti da Volkswagen AG. Alcuni modelli di veicoli supportano solo reti radio mobili di seconda (2G, GPRS, EDGE; **rete 2G**) e terza generazione (3G, UMTS, HSPA; **rete 3G**). A seconda del provider di telecomunicazioni e del settore di utilizzo (Paese), è prevista la graduale disattivazione della rete 2G e/o 3G. Nelle zone in cui il provider di telecomunicazioni utilizzato da Volkswagen AG disattiva sia la rete 2G che la rete 3G, non è più possibile utilizzare i servizi online (così come **eCall**) previsto dalla legge). Nelle aree in cui il provider di telecomunicazioni utilizzato da Volkswagen AG disattiva solo la rete 2G, i servizi online possono ancora essere utilizzati. Tuttavia, la copertura di rete può essere inferiore a quella precedente alla disattivazione. Nelle aree in cui il provider di telecomunicazioni utilizzato da Volkswagen AG disattiva solo la rete 3G, i servizi online possono ancora essere utilizzati solo con velocità di trasmissione dati molto basse e limitazioni alla copertura della rete. Ulteriori informazioni sul collegamento dati del veicolo, sui provider di telecomunicazioni utilizzati da Volkswagen AG nelle rispettive aree di utilizzo e sulle disattivazioni di rete previste sono disponibili nel sito We Connect.

7. Disponibilità

71 Volkswagen AG si impegna ad adottare tutte le misure ragionevoli al fine di ottenere la disponibilità end-to-end dei servizi mobili online e ripristinarli immediatamente in caso di interruzioni. Casi di forza maggiore (ad es. guerra, epidemia, pandemia, catastrofi naturali, azioni industriali) o le necessarie misure di manutenzione, riparazione o altre misure sulle attrezzature tecniche di Volkswagen AG o di terzi che forniscono dati, contenuti, informazioni o capacità di trasmissione possono portare a inevitabili e temporanee anomalie, interruzioni o a una riduzione delle prestazioni (velocità) dei servizi online. Inoltre, l'uso intensivo e simultaneo di servizi online può portare a una limitazione delle prestazioni (velocità).

7.2 Allo scopo di ripristinare, mantenere o migliorare la disponibilità dei servizi online, Volkswagen AG può offrire gratuitamente all'utente un aggiornamento del software del veicolo tramite il servizio online "Aggiornamento software online" / "Aggiornamento di sistema online". L'utente può anche far eseguire l'aggiornamento del software dal proprio Service Partner Volkswagen.

8. Sicurezza informatica

8.1 Volkswagen AG raccomanda vivamente all'utente principale di adottare tutte le misure disponibili (ad es. password del dispositivo, riconoscimento di pattern grafici, ecc.) per proteggere il proprio dispositivo dall'uso improprio o dall'accesso non autorizzato da parte di terzi.

Volkswagen AG ha il diritto ed è tenuta ad adottare provvedimenti adeguati al fine di scongiurare le minacce rappresentate da attacchi informatici alla sicurezza dei veicoli, alla sicurezza del traffico, alla vita, alla salute, al diritto all'autodeterminazione informativa (privacy), alla proprietà, ai beni e ad altri interessi legali dell'utente, del proprietario o detentore di un veicolo o di terzi e di Volkswagen AG stessa. Tali misure possono comportare restrizioni sui servizi online e/o sulla connessione dati. A seconda della gravità dei pericoli e/o dell'importanza degli interessi legali minacciati, può essere attuato anche un blocco permanente o temporaneo di dei servizi online e un'interruzione della connessione dati. In questo caso i servizi online potrebbero essere inutilizzabili.

8.3 Al fine di attuare le misure di cui sopra o di ripristinare la piena disponibilità dei servizi online o della connessione dati, Volkswagen AG può offrire all'utente principale un aggiornamento gratuito del software nel veicolo tramite il servizio online "Aggiornamento software online"/"Aggiornamento di sistema online". L'utente può anche far eseguire l'aggiornamento del software dal proprio Service Partner Volkswagen. Il ripristino della (completa) disponibilità dei servizi online può richiedere un ulteriore intervento dell'utente (ad esempio, la modifica della password del Volkswagen ID).

9. Modifiche dei servizi online

9.1 Lo sviluppo di servizi basati su Internet richiede occasionalmente l'ulteriore sviluppo dei servizi e il loro adattamento a nuove possibilità tecniche o a cambiamenti nel comportamento dell'utente. In questo contesto, Volkswagen AG può cambiare l'aspetto e la struttura (look and feel) dei servizi online in qualsiasi momento.

9.2 In aggiunta a quanto specificato al punto 9.1, Volkswagen AG ha facoltà di adeguare i servizi online a pagamento solo in modo ragionevole per l'utente e solo nella misura in cui ciò sia necessario a causa di circostanze significative esulanti dalla sfera di controllo di Volkswagen AG. Ciò vale in particolare se

- le leggi o la giurisdizione che regolano i servizi online cambiano;

le misure di sicurezza informatica ai sensi del punto 8.2 lo richiedono;

- l'infrastruttura tecnica necessaria per il funzionamento dei servizi online (ad es. standard di telefonia mobile disponibili) cambia o non è più necessaria.

Volkswagen AG informerà l'utente, via e-mail o con altri mezzi, del motivo, circa tipo e portata delle modifiche in conformità con il presente punto 9.2, a meno che le modifiche non siano solo minori e insignificanti per l'utente.

Al fine di offrire a tutti gli utenti un'esperienza utente uniforme, Volkswagen AG ha il diritto di adattare i servizi online gratuiti in misura prevedibile e ragionevole per l'utente, anche se i requisiti di cui al punto 9.2 non sono soddisfatti. In particolare Volkswagen AG può

- sostituire i servizi online con altri servizi online con funzioni analoghe;
- (ri)configurare servizi online riunendoli in pacchetti di servizi;
- interrompere i singoli servizi online senza sostituirli.

Volkswagen AG è inoltre autorizzata a modificare l'ambito funzionale dell'App We Connect tramite aggiornamenti messi a disposizione dell'utente tramite la piattaforma o a sostituire l'App We Connect con altra applicazione mobile con un ambito funzionale analogo.

9.4 Al fine di implementare le suddette modifiche ai servizi online, Volkswagen AG può offrire gratuitamente all'utente un aggiornamento del software del veicolo tramite il servizio mobile online "Aggiornamento software online" / "Aggiornamento di sistema online". L'utente può anche far eseguire l'aggiornamento del software dal proprio Service Partner Volkswagen.

10. Assistenza clienti

In caso di difficoltà nell'acquisto o nell'attivazione dei servizi online, di guasti tecnici o di altri problemi nell'utilizzo dei servizi online, l'utente può contattare l'assistenza clienti di Volkswagen AG. I contatti sono reperibili nel sito We Connect al link "Contatto". Poiché Volkswagen AG è fornitrice dei servizi online, i solitamente i Centri Service non sono né in grado né obbligati a porre rimedio ai problemi correlati ai servizi online. Il servizio clienti di Volkswagen AG può indirizzare l'utente al Service Partner se la collaborazione del Service Partner è necessaria per risolvere i problemi riscontrati.

11. Diritti di utilizzo

11.1 L'utente principale riceve il diritto non esclusivo di utilizzare i servizi online e i contenuti e le informazioni ottenute attraverso di esso durante la durata del contratto d'uso come previsto. L'utente non è autorizzato a inoltrare il contenuto e le informazioni ottenute tramite i servizi online a terze parti a fini commerciali. Per quanto riguarda i servizi online a tempo limitato, il diritto di utilizzo sussiste solo fino alla scadenza del termine concordato. Il diritto di utilizzo è spazialmente limitato: l'uso negli Stati Uniti d'America e nella Repubblica Popolare Cinese non è consentito.

11.2 Nella misura in cui il diritto di utilizzo concesso ai sensi del punto 11.1 si riferisce al software, il diritto di utilizzo si estende solamente all'utilizzo del codice oggetto. Qualsiasi elaborazione del software così come qualsiasi ritraduzione del codice oggetto nel codice sorgente (decompilazione) non è consentita, salvo nei casi espressamente consentiti dalla legge.

12. Responsabilità dell'utente

L'utente è tenuto a garantire che il proprio utilizzo dei servizi online non violi le disposizioni delle presenti condizioni, le disposizioni di legge, in particolare il diritto di circolazione stradale, i diritti previsti per il proprietario e/o detentore del veicolo o di altre persone e il buon costume. Ciò risulta valido anche nel caso in cui conferisca a terzi l'accesso ai servizi online o al veicolo.

12.2 Se l'esecuzione di un aggiornamento software tramite il servizio online "Aggiornamento software online"/"Aggiornamento di sistema online" può modificare le caratteristiche del veicolo secondo le istruzioni di installazione di Volkswagen AG, l'utente è responsabile di garantire la propria autorizzazione ad eseguire l'aggiornamento software. Se l'utente non è il proprietario del veicolo, l'utente può reperire le indicazioni relative all'autorizzazione a eseguire l'installazione dell'aggiornamento del software dalle regolamentazioni che trovano applicazione tra il medesimo e il proprietario per quanto riguarda il veicolo (ad esempio, sul contratto di leasing o, per un veicolo di servizio, dalle linee guida sui veicoli aziendali o sul contratto di lavoro). In caso di dubbio, l'utente deve ottenere il consenso del proprietario del veicolo per eseguire l'aggiornamento del software.

12.3 L'utente principale è obbligato a pagare il prezzo di acquisto se il veicolo viene venduto o altrimenti ceduto in modo permanente a terzi ("**acquirente**"),

- di cancellarsi quale utente principale rimuovendo il veicolo dal proprio Volkswagen ID.
- di cancellare i propri dati personali nel veicolo.

12.4 Il Volkswagen ID e i servizi online associati non sono trasferibili ad un'altra persona. L'acquirente del veicolo può eliminare il precedente utente principale assegnando il veicolo al proprio Volkswagen ID come utente principale. A seconda dell'anno e del modello del veicolo, l'acquirente può riconoscere tramite il sistema infotainment del veicolo se al veicolo è ancora associato un utente principale e può rimuoverlo. Per maggiori informazioni si rimanda l'utente al sito We Connect e al manuale di bordo del veicolo.5.

12.5 Se una terza parte (ad esempio un familiare o un collaboratore dell'utente principale) utilizza il veicolo, l'utente principale è tenuto a informare la terza parte che i servizi online sono attivati nel veicolo e che l'utente principale può così avere accesso alle informazioni sul veicolo e quindi (indirettamente) sulla terza parte (comportamento dell'utente, ubicazione, ecc.). L'utente principale deve informare il terzo circa le possibilità di limitare la trasmissione dei dati (sfera privata).

12.6 Quando utilizza un qualsiasi servizio online, l'utente è tenuto a osservare tutte le avvertenze e le informazioni riportate nella relativa descrizione dei servizi.

12.7 In caso di violazione degli obblighi del presente punto 12 l'utente è tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti per Volkswagen AG e si impegna a esonerare Volkswagen AG da qualsiasi obbligo derivanti da dette violazioni.

13. Diritti di garanzia

13.1 Si applicano i diritti di garanzia di legge.

13.2 Per far valere i propri diritti di garanzia, l'utente può contattare l'assistenza clienti di Volkswagen AG. I contatti dell'assistenza clienti sono reperibili nel sito We Connect al link "Contatto".

14. Responsabilità di Volkswagen AG, responsabilità civile

14.1 Salvo quanto diversamente previsto nei punti da 14.2 a 14.5, Volkswagen AG sarà responsabile in conformità con le disposizioni di legge vigenti.

14.2 Volkswagen AG non è responsabile di aggiornamento, accuratezza, completezza e/o qualità dei dati, dei contenuti e delle informazioni forniti da terzi attraverso i servizi online. Tali dati, contenuti e informazioni non vengono controllati e/o modificati nel dettaglio da Volkswagen AG.

14.3 Volkswagen AG non è responsabile per eventuali danni o perdite causate dall'uso dei servizi online da parte dell'utente che non sia conforme alle presenti condizioni. Ciò vale in particolare se il conducente del veicolo si distrae durante la guida a causa dell'utilizzo dei servizi online e si verifica un incidente di conseguenza.

14.4 Volkswagen AG non risponde dei danni o delle perdite derivanti dal fatto che l'utente abbia scelto una password inadeguata o abbia conservato la password in modo non sicuro né dei danni causati da un terzo al quale l'utente abbia reso possibile l'accesso ai servizi online.

14.5 L'utente non è obbligato ma caldamente invitato ad eseguire o far eseguire gli aggiornamenti software tramite il servizio online "Online Software Update"/"Online System Update"/"Aggiornamento software online"/"Aggiornamento di sistema online". o a farli eseguire dal Service Partner (cfr. punto 7.2, 8.3) o a collaborare al ripristino della (completa) disponibilità dei servizi online - ad es. cambiando la password Volkswagen ID (cfr. punto 8.3). Se l'utente non collabora in tal modo, Volkswagen AG non è responsabile di eventuali limitazioni di funzionalità e lacune di sicurezza nei servizi online e/o nella connessione dati che ne derivano. Inoltre, se non vengono effettuati aggiornamenti software, Volkswagen AG non è responsabile del mantenimento della capacità di aggiornamento tramite il servizio online "Aggiornamento software online"/"Aggiornamento di sistema online".

14.6 Le limitazioni di responsabilità di cui ai punti da 14.2 a 14.5 non si applicano in caso di dolo, negligenza grave, dolo, lesioni alla vita, al corpo o alla salute, responsabilità legale del prodotto, occultamento fraudolento di un vizio, garanzie assunte e/o violazione di obblighi contrattuali essenziali (i cosiddetti obblighi cardinali) da parte di Volkswagen AG.

14.7 Nella misura in cui le disposizioni di legge prevedono la responsabilità diretta dei rappresentanti legali, dei dipendenti e/o degli ausiliari di Volkswagen AG nei confronti dell'utente, si applicheranno di conseguenza le limitazioni di responsabilità di cui ai punti da 14.2 a 14.5. Ai fini di ulteriore chiarimento: il presente punto 14.7 non limita la responsabilità di Volkswagen AG nei confronti dell'utente.

15. Durata, conclusione

15.1 Il contratto di utilizzo inizia alla registrazione dell'utente per l'uso dei servizi online (punto 2.2). L'utente ha facoltà di rescindere il contratto di utilizzo in qualsiasi momento rimuovendo il collegamento tra il proprio Volkswagen ID e i servizi online.

15.2 I servizi online sono disponibili a bordo del veicolo fino alla scadenza concordata. La durata dei servizi online può essere visualizzata dal (singolo) utente principale sul sito We Connect. Durante il periodo di validità dei servizi online, è esclusa la disdetta ordinaria. Alla scadenza del termine concordato, il contratto correlato al rispettivo servizio online termina automaticamente, senza necessità di risoluzione.

15.3 I servizi online, comprese le eventuali ulteriori durate residue, sono vincolati al veicolo e non possono essere trasferiti su un altro veicolo. Non sono trasferibili all'acquirente o a qualsiasi altra persona, anche se il veicolo viene trasferito in modo permanente ad un acquirente in relazione al punto 12.4.

15.4 Al primo ordine di servizi online per un nuovo veicolo vale quanto segue: l'ordinazione dei servizi online per il veicolo deve essere effettuata da parte dell'utente principale entro novanta (90) giorni dalla consegna del veicolo (**termine per la prima ordinazione**). In caso contrario il periodo di prova gratuito dei servizi viene ridotto del numero di giorni che intercorrono tra la fine del termine per la prima ordinazione e l'ordinazione effettiva.

15.5 Resta comunque salvo il diritto alla risoluzione straordinaria per giusta causa.

15.6 Volkswagen AG può risolvere il contratto di utilizzo solo per giusta causa. Per Volkswagen AG una buona causa sussiste se l'utente viola in modo significativo le presenti disposizioni, in particolare se la violazione del punto 12 comporta non solo un aumento irrilevante del consumo di dati mobili o un peggioramento della sicurezza del veicolo, dei servizi online o del server dati di Volkswagen AG. Volkswagen AG stabilirà un termine ragionevole per l'utente via e-mail prima della risoluzione offrendo all'utente la possibilità di interrompere o correggere il comportamento non conforme entro la scadenza. Ciò non vale se la risoluzione immediata del rapporto contrattuale è necessaria a causa della gravità di un danno alla sicurezza informatica del veicolo, dei servizi online o del server dati di Volkswagen AG.

16. Blocco

In caso di significative violazioni colpose dei presenti termini e condizioni da parte dell'utente, Volkswagen AG è autorizzata, in particolare nei casi specificati al punto 15.6, a bloccare l'accesso dell'utente ai servizi online fino al termine della violazione.

17. Acquisizione di servizi online, diritto di recesso da parte del cliente

17.1 Per l'acquisto di servizi online vigono le seguenti disposizioni:

a) Si intendono validi i prezzi indicati nell'ambito del processo di ordinazione. I prezzi sono indicati nella rispettiva valuta nazionale e comprendono tutte le imposte applicabili (in particolare l'imposta sul valore aggiunto). I prezzi indicati non comprendono i costi aggiuntivi che possono insorgere in relazione all'acquisto e/o all'utilizzo dei servizi online, come ad esempio i costi aggiuntivi dovuti a obblighi normativi, fiscali o altri obblighi legali oppure a modifiche delle condizioni assicurative relative ai veicoli. Non sono dovute spese di spedizione. Il pagamento può essere effettuato con i mezzi di pagamento specificati nel processo d'ordinazione.

b) Il clic sul pulsante dell'ordine da parte dell'utente rappresenta solo un'offerta a Volkswagen AG per la stipula di un contratto; di conseguenza, non viene concluso alcun contratto. Prima di fare clic sul pulsante dell'ordine, l'utente ha la possibilità di correggere e modificare le informazioni inserite nella maschera di inserimento (ad es. i propri dati di contatto).

c) Il contratto con Volkswagen AG si concretizza solo alla ricezione della conferma d'ordine nell'account e-mail dell'utente. L'utente riceve i termini e le condizioni vigenti al contratto con la conferma d'ordine. Volkswagen AG non ha facoltà di memorizzare il testo del contratto dopo la conclusione dello stesso e potrebbe quindi non essere in grado di risalire a quale versione dei termini e condizioni l'utente ha accettato in quale momento. Il contratto con Volkswagen AG può essere stipulato nella/e lingua/e ufficiale/i del luogo di residenza o di dimora abituale dell'utente e in ogni caso in lingua inglese.

d) Volkswagen AG si riserva il diritto di attivare i servizi online solo dopo la ricezione del pagamento.

e) Se l'utente è un consumatore, può revocare l'ordine entro quattordici (14) giorni senza indicarne i motivi; è sufficiente rispettare il termine se la comunicazione di revoca viene inviata prima della fine del periodo di revoca. Il termine di revoca inizia a decorrere dal ricevimento della conferma d'ordine o dalla ricezione di una notifica di attivazione dei servizi online, a seconda di quale evento si verifichi successivamente. L'utente può ottenere ulteriori informazioni sull'esercizio del diritto di recesso, le istruzioni pre il recesso e il modello di modulo di recesso con la conferma d'ordine.

17.2 I servizi online, comprese le eventuali ulteriori condizioni dei servizi online a tempo determinato, sono vincolati al veicolo e non possono essere trasferiti su un altro veicolo. Al momento dell'acquisizione di servizi online, l'utente dovrebbe pertanto considerare la durata rimanente del periodo di utilizzo o di detenzione del veicolo e considerare se acquisendo i servizi online in sede di cessione del veicolo benefici dell'aumento del valore (essendo ad es. il proprietario del veicolo e ricevendo l'importo del prezzo di vendita) o non ne benefici (poiché ad es. il veicolo è in leasing ed è escluso dall'aumento di valore in conformità con le condizioni concordate con il locatore). Resta impregiudicato il diritto di disdetta di un contratto per servizi online limitati nel tempo (punto 15.6).

18. Disposizioni conclusive

18.1 Foro competente esclusivo per quanto attiene a tutte le rivendicazioni derivanti da e in connessione con il contratto per i servizi online è Wolfsburg, Germania, se l'utente non è un commerciante.

18.2 Se l'utente utilizza i servizi online in qualità di consumatore, Volkswagen AG può intentare un'azione legale contro l'utente solo avanti al tribunale competente per il suo luogo di residenza o la sua dimora abituale. L'utente può intentare un'azione legale contro Volkswagen AG dinanzi al tribunale della sede amministrativa di Volkswagen AG a Wolfsburg, Germania, e dinanzi a qualsiasi altro tribunale che abbia giurisdizione su questo caso in base alla legge vigente.

18.3 Per tutte le controversie derivanti da o connesse al contratto relativo ai servizi online, trova applicazione esclusivamente la legge della Repubblica Federale di Germania; si intende esclusa l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di beni (CISG). Se l'utente è un consumatore, le disposizioni di cui sopra specificate al presente punto 18.3 non si applicano se le norme imperative di tutela del consumatore previste dalla legge dello Stato in cui il consumatore ha la residenza o la dimora abituale al momento della conclusione del contratto sono in contrasto con l'applicazione del diritto tedesco.

18.4 Volkswagen AG si riserva il diritto di trasferire il contratto per tutti o per singoli servizi online (senza modificare altrimenti le condizioni contrattuali) a un'altra società del Gruppo Volkswagen; l'utente di Volkswagen AG acconsente già sin d'ora a quanto sopra specificato. Volkswagen AG si impegna a comunicare in forma scritta in tempo utile il trasferimento. Qualora il trasferimento comporti una riduzione dei diritti o delle garanzie dell'utente, il consenso dell'utente sarà ottenuto prima del trasferimento.

19. Arbitrato dei consumatori

Volkswagen AG non è disposta né è tenuta a partecipare a una risoluzione delle controversie condotta da organi di conciliazione legati ad associazioni dei Consumatori.

Appendice

1. Istruzioni sul recesso

Diritto di revoca

Il cliente ha facoltà di recedere dal presente contratto entro quattordici (14) giorni senza dover addurre alcuna motivazione in merito. Il diritto di recesso sussiste per quattordici (14) giorni a decorrere dalla data di stipulazione del contratto. Al fine di esercitare il proprio diritto di recesso, il cliente è tenuto a informare

Volkswagen AG
Berliner Ring 2
Brieffach 9051
38440 Wolfsburg
Numero telefonico: [0800 - 40 888 00] (tel: 0800 - 40 888 00)*
Numero di fax: +49 (180) 532 98 65
Indirizzo e-mail: contract-support@volkswagen.de
Nota: Il numero di telefono / fax valido per il suo Paese è reperibile al punto 3. Informazioni di contatto specifiche per il singolo Paese.

per mezzo di una dichiarazione univoca (ad esempio una lettera inviata via posta ordinaria, fax, e-mail o telefono) circa la decisione di recedere dal presente contratto. A tal fine è possibile utilizzare il modello di modulo di recesso allegato.

A garanzia del periodo di recesso è sufficiente inviare notifica circa l'intenzione di esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

Conseguenze del recesso

In caso di recesso dal presente Contratto, rimborseremo immediatamente e non oltre quattordici (14) giorni dalla data in cui abbiamo ricevuto la notifica della revoca del presente Contratto per tutti i pagamenti ricevuti dal cliente, comprese le spese di spedizione (diverse dalle spese aggiuntive derivanti dalla scelta di un metodo di consegna diverso dalla consegna standard più economica da noi offerta). Ai fini di tale rimborso utilizzeremo gli stessi mezzi di pagamento utilizzati dal cliente nel corso della transazione originale, salvo espressamente concordato diversamente con il cliente; in nessun caso al cliente verrà addebitato tale rimborso.

Se il cliente ha richiesto che il servizio venga avviato durante il periodo di recesso, è tenuto a corrisponderci un importo ragionevole pari alla quota dei servizi già da noi erogati a suo favore fino al momento in cui ci informa circa la volontà di esercitare il diritto di recesso in relazione al presente contratto in considerazione del volume totale dei servizi previsti nel contratto.

Fine delle istruzioni per il recesso

2. Modulo per il recesso

Qualora si intenda recedere dal contratto, è necessario compilare il presente modulo avendo cura di rispedirlo a:

Volkswagen AG
Berliner Ring 2
Brieffach 9051
38440 Wolfsburg

Numero telefonico: [0800 – 40 888 00] (tel: 0800 – 40 888 00)*

Numero di fax: +49 (180) 532 98 65

Indirizzo e-mail: contract-support@volkswagen.de

Nota: Il numero di telefono / fax valido per il suo Paese è reperibile al punto 3. Informazioni di contatto specifiche per il singolo Paese.

Con la presente intendo/intendiamo recedere(*) dal contratto da me/noi(*) sottoscritto riguardante l'acquisto della seguente merce(*)/l'erogazione dei seguenti servizi(*):

*Servizi online per il veicolo con il VIN (numero di identificazione della vettura) (**):*

Ordine effettuato il (*)/ricevuto il (*):

Nome del/della consumatore/trice:

Recapito del/della consumatore/trice:

Firma del/della consumatore/trice (solo in caso di comunicazione cartacea):

Data:

(*) Barrare l'opzione non pertinente.

(**) Il VIN è riportato sul bordo inferiore del parabrezza del veicolo nonché nei documenti del veicolo. Il testo e la spiegazione in corsivo non sono parte integrante del modulo tipo per il recesso. Il testo in corsivo costituisce solo un suggerimento atto a descrivere i servizi e non deve essere utilizzato dal consumatore ai fini del recesso.

Volkswagen Customer Center - Panoramica | Ultimo aggiornamento: 24/03/2020 Belgique /

België: [0800-38152](tel:0800-38152)*

Bosna i Hercegovina: [0800-82909](tel:0800-82909)*

България: [00800-2100375](tel:00800-2100375)*

Česká republika: [800 142244](tel:800-142244)*

Cyprus: [8009-8376](tel:8009-8376)*

Danmark: [80-886303](tel:80-886303)*

Deutschland: [0800 – 40 888 00](tel:0800-4088800)*

Eesti / Эстония: [800-0112006](tel:800-0112006)*

Ελλάδα: [21-11989831](tel:21-11989831)*

España (Península y Baleares): [800 810 320](tel:800-810-320)*

España (Islas Canarias, Ceuta y Melilla): [800-098460](tel:800-098460)*

France: [0805 – 112197](tel:0805-112197)*

Hrvatska: [+49 05361-379377-0](tel:+49-05361-379377-0)*, [+49 05361-379377-2](tel:+49-05361-379377-2)*

Ísland: [800-4158](tel:800-4158)*

Ireland: [1800-930066](tel:1800-930066)*

Italia: [800 – 149 846](tel:800-149846)*

Japan: [0120-993-199](tel:0120-993-199)*

La Réunion: [0262 920 000](tel:0262-920-000)*

Latvija / Латвия: [800-05769](tel:800-05769)*

Lietuva / Литва: [8-800-30723](tel:8-800-30723)*

Luxemburg / Luxembourg: [800-22472](tel:800-22472)*

Magyarország: [0680-021421](tel:0680-021421)*
Македонија / Македони: [0800-80464](tel:0800-80464)*
Malta: [800-62948](tel:800-62948)*
Nederland: [0800-0200453](tel:0800-0200453)*
Norge: [800-12651](tel:800-12651)*
Österreich: [0800-012325](tel:0800-012325)*
Polska: [00800-1216777](tel:00800-1216777)*
Portugal: [800 897206](tel:800-897206)*
România: [031-2295251](tel:031-2295251)*
Schweiz / Svizzera / Suisse: [0800-803307](tel:0800-803307)*
Србија: [0800-300173](tel:0800-300173)*
Shqipëri: [04-5300896](tel:04-5300896)*
Slovenija: [0800-82026](tel:0800-82026)*
Slovenská republika: [0800-002570](tel:0800-002570)*
Suomi: [0800-913226](tel:0800-913226)*
Sverige: [0200-883424](tel:0200-883424)*
Україна: [0800-503887](tel:0800-503887)*
United Kingdom: [0800 – 279 750 8](tel:0800-2797508)*

Se il tuo fornitore di telefonia non supporta questo numero gratuito, chiama il +39 (0) 45 – 81 400 71. I costi vengono calcolati in base alla relativa tariffa del tuo provider. Per le chiamate dall'estero potrebbero essere addebitate le tariffe del roaming.