CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA SERVIZIO DI RICARICA PLUG INN CHARGE PASS

Versione in vigore dal 24/11/2025

Renault Suisse SA, Bergermoosstrasse 4, 8902 Urdorf, è il fornitore del seguente prodotto. Renault è iscritta al registro di commercio del Cantone di Zurigo con il numero CHE-106.968.188.

Premessa

Le presenti Condizioni Generali di Vendita e di Utilizzo sono sistematicamente portate a conoscenza dell'utente al momento dell'Ordine della carta Plug Inn charge pass.

RENAULT è un operatore di servizi di mobilità. RENAULT fornisce ai propri Utenti numerosi servizi, inclusi i servizi di accesso alla ricarica tramite il Servizio di ricarica Plug Inn charge pass sulle applicazioni My Renault, My Alpine.

Le applicazioni My Renault, My Dacia, My Alpine sono fornite gratuitamente e possono essere scaricate su uno smartphone.

Il servizio di ricarica Plug Inn charge pass consente di:

- identificare nel Territorio le stazioni di ricarica compatibili con il sopradetto servizio;

-conoscerne la disponibilità e il prezzo praticato per ricaricare la batteria di un veicolo elettrico

Ogni Utente può usufruire del Servizio di ricarica Plug Inn charge pass:

- ordinando e attivando una Carta Plug Inn charge pass, oppure

- attivando la funzionalità "Plug & Charge",

associate ad un metodo di pagamento precedentemente registrato sul proprio account My Renault o My Alpine.

L'utilizzo del servizio di ricarica Plug Inn charge pass implica l'accettazione senza riserve delle presenti Condizioni Generali di Vendita ed è subordinato alla corretta attivazione dei relativi mezzi di identificazione e di pagamento.

DEFINIZIONI

Account utente: indica il conto personale aperto a nome dell'utente dopo che quest'ultimo ha effettuato la propria identificazione personale tramite la soluzione di terze parti ID Connect, soggetta alle proprie condizioni generali di utilizzo, e dopo aver correttamente compilato e validato il modulo di iscrizione. L'account utente è soggetto

alle disposizioni delle Condizioni Generali di Utilizzo incluse nell'applicazione corrispondente alla marca del veicolo (My Renault, My Dacia o My Alpine).

Assistenza RENAULT: indica il servizio di supporto all'utente associato alla carta Plug Inn charge pass o a qualsiasi altro Mezzo di Autentificazione, accessibile nella sezione "Aiuto", poi "Contatto".

Applicazione o applicazione Charge: indica l'app disponibile per Android o iOS, progettata e gestita da RENAULT GROUP.

Carta Plug Inn charge pass: si riferisce alla tessera fisica personale fornita da RENAULT e collegata al Conto Utente. Questa tessera permette, previa attivazione, all'utente di identificarsi presso le Stazioni Compatibili e di pagare le Ricariche, a prescindere dall'Operatore Partner di cui l'utente si sia servito.

Condizioni Generali di Utilizzo: si riferisce alle condizioni generali di utilizzo che disciplinano le condizioni di accesso al Servizio di ricarica Plug Inn charge pass disponibile tramite le applicazioni My Renault, My Dacia, My Alpine. Le Condizioni Generali d'Utilizzo sono disponibili qui:

https://idconnect.renaultgroup.com/ch/it_ch/authentication-portal/general-conditions-of-use.html

Condizioni Generali di Vendita: si riferisce ai presenti termini e condizioni generali che disciplinano:

i) i termini e le condizioni di vendita e utilizzo della carta Plug Inn charge pass

ii) i termini e le condizioni di utilizzo della funzionalità "Plug & Charge";

iii) i termini e le condizioni di vendita e utilizzo del Servizio di ricarica Plug Inn charge pass.

Mezzo/i di autenticazione: si riferisce a qualsiasi dispositivo fisico o software reso disponibile da RENAULT per consentire all'utente di autenticarsi presso una stazione compatibile e al quale è associato un metodo di pagamento in corso di validità. Attualmente, i Mezzi di Autenticazione sono i) la carta Plug Inn charge pass; o ii) il veicolo Plug & Charge.

Modulo di Contatto: si riferisce al modulo attraverso il quale l'utente può contattare RENAULT per qualsiasi richiesta di informazioni, aiuto o assistenza. Questo modulo è disponibile sui siti istituzionali e sull'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine) nella sezione "Assistenza", quindi "Contattaci".

Modulo di recesso: si riferisce al modulo con cui l'utente esercita il diritto di recesso e disponibile nell'Appendice C delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

Numero di tessera: si riferisce al codice alfanumerico identificativo della carta Plug Inn charge pass dell'utente e collegato al proprio Account utente.

Operatore Partner: si riferisce a qualsiasi persona fisica o giuridica che gestisce le Stazioni compatibili con la carta Plug Inn charge pass e/o con la funzionalità Plug and Charge.

Ordine: si riferisce all'ordine di acquisto online della carta Plug Inn charge pass. L'utente può effettuare l'Ordine tramite l'applicazione corrispondente alla marca del proprio veicolo (My Renault, My Dacia o My Alpine). Il pagamento dell'Ordine avviene con carta di credito. Eventuali spese di consegna sono incluse nel prezzo pagato per l'Ordine.

Plug & Charge: Indica sia un servizio di ricarica che utilizza una tecnologia specifica, sia il processo di ricarica elettrica di un veicolo compatibile Plug & Charge presso una stazione compatibile Plug & Charge. Per maggiore chiarezza, si precisa che un'operazione Plug & Charge è considerata anche come "Ricarica" ai fini dell'interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita. Le stazioni compatibili che supportano Plug & Charge possono essere identificate tramite l'applicazione della rispettiva marca del veicolo (My Renault, My Dacia o My Alpine).

Profilo Utente: si riferisce al menu "il mio account" accessibile nella parte inferiore della schermata dell'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine).

Ricarica: si riferisce all'operazione di ricarica elettrica di un veicolo elettrico presso una stazione compatibile.

Servizi: si riferisce a tutti i servizi correlati all'oggetto principale delle Condizioni Generali di Vendita, offerti da RENAULT con qualsiasi mezzo.

Servizio di ricarica Plug Inn charge pass: si riferisce a tutti i servizi che consentono all'utente di ricaricare un veicolo elettrico presso la rete di Stazioni Compatibili, utilizzando la carta Plug Inn charge pass o Plug & Charge, entrambe associate a un metodo di pagamento.

Sito Charge: si riferisce ai siti web **https://it.renault.ch** messi a disposizione del pubblico su Internet dal quale l'utente può accedere alle condizioni tariffarie relative agli abbonamenti.

Stazione/i di Ricarica: si riferisce a qualsiasi apparecchiatura che consente la ricarica di un veicolo elettrico.

Stazione/i Compatibile/i: si riferisce a una stazione di ricarica il cui accesso e pagamento per la Ricarica possono essere effettuati utilizzando la carta Plug Inn charge pass e/o un Veicolo Plug & Charge, con la funzionalità Plug & Charge attivata.

Stazione/i Compatibile/i Plug & Charge: si riferisce a una stazione compatibile il cui accesso e pagamento per le ricariche può essere effettuato tramite Plug & Charge.

Storico Ricariche: si riferisce al report accessibile dall'account utente, che consente di tracciare tutte le spese per le ricariche effettuate e il relativo costo, nonché le informazioni sulla stazione compatibile utilizzata.

Territorio: si riferisce ad Austria, Belgio, Francia, Germania, Gran Bretagna, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Spagna, Svizzera.

Utente: si riferisce alla persona fisica legalmente ed economicamente responsabile del/i Metodo/i di Autenticazione e che ha sottoscritto le Condizioni Generali di Vendita.

Veicolo Plug & Charge: si riferisce a qualsiasi veicolo compatibile con Plug & Charge e per il quale questo servizio è stato attivato secondo la procedura prevista all'articolo 4.1.2.

1. Oggetto

Le presenti Condizioni Generali di Vendita hanno lo scopo di definire i termini e le condizioni in base ai quali RENAULT fornisce il Servizio di ricarica Plug Inn charge pass, compresa la carta Plug Inn charge pass e gli altri Mezzi di Autenticazione.

2. Presupposti per l'utilizzo del Servizio di ricarica Plug Inn charge pass

L'acquisto, l'attivazione e l'utilizzo della carta Plug Inn charge pass e della funzionalità Plug & Charge sono riservati all'utente che abbia accettato senza riserve le presenti Condizioni Generali di Vendita nella loro interezza.

L'accesso al Servizio di ricarica Plug Inn charge pass presuppone il download dell'applicazione mobile corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine), nonché la creazione e la validazione dell'Account utente.

3. Carta Plug Inn charge pass

L'utente si impegna a utilizzare la carta Plug Inn charge pass (e gli altri Mezzi di Autenticazione) solo nell'ambito del Servizio di ricarica Plug Inn charge pass. L'utente dovrà assicurarsi della disattivazione dei Mezzi di Autentificazione al termine del contratto.

3.1 Ordine

Per usufruire del Servizio di ricarica Plug Inn charge pass, l'utente deve disporre di una Carta Plug Inn charge pass. Prima di qualsiasi ordine della carta Plug Inn charge pass, l'utente deve assicurarsi di poterne beneficiare in modo pieno e completo (capacità giuridica, maggiore età, ecc.).

La carta Plug Inn charge pass può essere consegnata in concessionaria al momento della consegna del veicolo elettrico commercializzato con i marchi RENAULT, DACIA,

ALPINE, oppure ordinata tramite l'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine).

La consegna della carta Plug Inn charge pass è gratuita per i possessori di un veicolo elettrico commercializzato con i marchi RENAULT, DACIA, ALPINE, a condizione che l'utente inserisca preventivamente il numero di identificazione del veicolo (VIN) nel menu "Veicolo" dell'applicazione corrispondente alla marca del veicolo (My Renault, My Dacia o My Alpine) per accedere alla sezione "ordine" nel profilo dell'utente.

Le diverse fasi dell'Ordine sono dettagliate nelle applicazioni My Renault, My Dacia, My Alpine. L'utente si impegna a compilare tutti i campi obbligatori necessari per ottenere la carta Plug Inn charge pass. Le informazioni registrate dall'utente una volta validato l'Ordine della carta Plug Inn charge pass sono considerate esatte, veritiere, complete e non scadute. È esclusiva responsabilità dell'utente assicurarsi che le informazioni comunicate siano corrette.

Con la validazione dell'Ordine, in particolare confermando di aver preso visione delle presenti condizioni mediante la selezione della casella corrispondente, l'utente accetta in modo

irrevocabile e senza riserve l'Ordine e le presenti Condizioni Generali di Vendita. Qualsiasi accettazione da parte dell'utente, attraverso questa procedura vincolante per le parti, formalizza la conclusione del contratto che impegna l'utente e RENAULT.

Un'e-mail di conferma dell'Ordine, contenente il dettaglio dell'Ordine e i dati essenziali forniti dall'utente, sarà inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di registrazione. Tale conferma dell'Ordine, inviata dopo la validazione definitiva, costituisce ricevuta di pagamento.

La carta Plug Inn charge pass viene spedita all'indirizzo postale indicato dall'utente nel percorso previsto nell'applicazione corrispondente alla marca del veicolo (My Renault, My Dacia o My Alpine).

3.2 Prezzo e spese di spedizione

Le persone che non possiedono un veicolo elettrico commercializzato con i marchi RENAULT, DACIA o ALPINE e desiderano comunque ordinare un Plug Inn charge pass devono pagare il prezzo indicato sui siti web e sulle applicazioni MyRenault, MyDacia, MyAlpine.

Le spese di spedizione e di imballaggio sono incluse nel prezzo del Plug Inn charge pass, come indicato sui suddetti siti web e applicazioni.

Il prezzo del Plug Inn charge pass è di cinque euro e novanta centesimi, tasse incluse (5,90 CHF IVA inclusa).

Questo prezzo può variare; l'utente sarà informato e dovrà fare riferimento al prezzo valido al momento dell'ordine.

In ogni caso, l'utente sostiene autonomamente i costi per l'accesso a Internet tramite un servizio di comunicazione a distanza.

3.3 Pagamento

Il pagamento avviene esclusivamente tramite carta di credito o di debito, che deve essere valida e non scaduta (American Express non è accettata). L'ordine viene effettuato nei confronti di RENAULT previa accettazione delle Condizioni Generali di Vendita. Solo persone maggiorenni e capaci di agire possono acquistare il Plug Inn charge pass.

Il metodo di pagamento utilizzato al momento dell'ordine viene memorizzato come metodo di pagamento predefinito dell'utente per il pagamento delle ricariche future.

I dati trasmessi durante la registrazione del metodo di pagamento non sono conosciuti né conservati da RENAULT, ma esclusivamente dal suddetto fornitore di servizi di pagamento specializzato, Worldpay. Il servizio di pagamento integrato è gestito da Worldpay (UK) Limited, numero di registro 07316500, Worldpay Limited, numero di registro 03424752 e Worldpay AP LTD, numero di registro 05593466.

Queste tre società sono registrate nel Regno Unito e hanno sede presso Walbrook Building, 25 Walbrook, Londra EC4N 8AF (congiuntamente "Worldpay"), partner di pagamento di RENAULT.

Dopo la registrazione del metodo di pagamento e la conferma dell'ordine del Plug Inn charge pass, viene effettuata una pre-autorizzazione bancaria.

Una volta che l'utente accetta l'importo totale del proprio ordine ed effettua il pagamento, il conto bancario associato al metodo di pagamento viene immediatamente addebitato e l'ordine viene registrato per l'esecuzione.

La fornitura del Plug Inn charge pass avviene solo dopo il completo incasso del pagamento da parte di RENAULT e la ricezione del relativo importo sul conto bancario di RENAULT.

3.4 Consegna e ritardo nella consegna

Una volta finalizzato l'Ordine e effettuato il pagamento completo della carta Plug Inn charge pass, l'utente accetta un termine di elaborazione della pratica che può arrivare fino a trenta (30) giorni lavorativi, entro i quali riceverà la carta Plug Inn charge pass per posta direttamente all'indirizzo di consegna specificato al momento dell'Ordine. La carta Plug Inn charge pass viene consegnata disattivata.

In caso di ritardo nella consegna, RENAULT potrà informare l'utente tramite e-mail, qualora il ritardo sia di loro responsabilità. Tuttavia, l'attivazione della carta Plug Inn charge pass equivale a ricezione e costituisce rinuncia espressa da parte dell'utente a far valere il ritardo di consegna ai fini dell'annullamento dell'Ordine.

In caso di ritardo nella consegna rispetto alla data inizialmente concordata, l'utente può far valere il proprio diritto legale di recesso. Tale diritto di recesso potrà essere esercitato solo se il ritardo non è imputabile a un caso di forza maggiore o a una colpa dell'utente. In caso di recesso, le somme versate saranno rimborsate secondo le condizioni previste dalla normativa applicabile.

3.5 Attivazione e durata di validità della carta Plug Inn charge pass

La carta Plug Inn charge pass è numerata. Questo numero è unico e specifico per ogni Carta Plug Inn charge pass. È necessario per la sua attivazione, preliminare a qualsiasi utilizzo sulle stazioni compatibili.

L'utente deve obbligatoriamente identificarsi per consentire l'attivazione della carta Plug Inn charge pass.

L'attivazione della carta Plug Inn charge pass può essere effettuata esclusivamente tramite l'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine). A tal fine, l'utente, munito del proprio numero di tessera, deve accedere al proprio Account utente, quindi alla sezione "Attivare un Plug Inn charge pass" e seguire le istruzioni visualizzate sullo schermo.

L'utente ha la possibilità di attivare al massimo due Carte Plug Inn charge pass sul proprio Profilo Utente.

3.6 Diritto di recesso

L'utente dispone di un diritto di recesso legale. Ha il diritto di recedere dal presente contratto entro 14 giorni senza dover fornire alcuna motivazione. Il termine di recesso è di 14 giorni a partire dalla data di conclusione del contratto. Il termine decorre solo dal momento in cui ha ricevuto queste informazioni in forma scritta. Per esercitare il diritto di recesso, deve informarci della sua decisione di risolvere il presente contratto mediante una dichiarazione chiara (ad esempio, lettera, fax o e-mail). Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente inviare la dichiarazione di esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del termine.

Conseguenze del recesso

Se si recede dal presente contratto, siamo tenuti a rimborsare tutti i pagamenti che abbiamo ricevuto da parte dell'utente senza indugio. In caso di recesso, deve restituirci tutte le prestazioni che ha ricevuto da noi fino alla data del recesso. Se la restituzione di

una prestazione è impossibile a causa della sua natura, deve versarci un indennizzo economico.

MODELLO MODULO DI RECESSO

Se desidera recedere dal contratto, la preghiamo di stampare il seguente modulo, compilarlo e inviarcelo.

1. A

.....

.....

.....

.....

(Nome, indirizzo, eventuale numero di fax e indirizzo e-mail dell'azienda)

2. Con la presente io/noi recediamo dal contratto concluso da me/noi relativo all'acquisto dei seguenti beni / alla prestazione del seguente servizio:

.....

.....

(Nome del prodotto, eventuale numero d'ordine e prezzo)

3. Ordinato il: .....(data)

4. Ricevuto il: ..... (data)

5. Nome, indirizzo del consumatore

.....

.....

6. Data: .....

Firma del cliente (solo in caso di recesso scritto)

In ogni caso, dopo la scadenza del termine di recesso, non saranno accettati annullamenti, modifiche e/o rimborsi. Qualsiasi Carta Plug Inn charge pass non sarà né scambiabile né rimborsabile.

Il diritto di recesso non si applica ai Servizi di Ricarica completamente eseguiti prima della fine del periodo di recesso e la cui esecuzione è iniziata con il consenso o la richiesta esplicita dell'utente.

Per contro, per i Servizi non completamente eseguiti, l'utente ha la possibilità di esercitare il proprio diritto di recesso entro quattordici (14) giorni dalla conclusione del contratto di Servizio, informando RENAULT della propria intenzione di recedere. L'utente sarà tenuto a corrispondere i costi fissi e proporzionali relativi alla prestazione di Servizio la cui esecuzione è iniziata prima della fine del periodo di recesso su richiesta esplicita dell'utente.

Eventuali ricariche di energia elettrica effettuate dall'utente prima dell'efficacia della richiesta di recesso saranno fatturate conformemente alle presenti disposizioni e resteranno dovute a pieno titolo a RENAULT.

3.7 Smarrimento / furto della carta Plug Inn charge pass

L'utente è pienamente responsabile della carta Plug Inn charge pass che gli è stata assegnata e deve garantirne la protezione.

L'utente deve adottare tutte le misure necessarie per conservarne la custodia e assumersi le conseguenze del suo utilizzo e dei relativi pagamenti.

L'utente è tenuto al pagamento di tutte le ricariche di energia elettrica effettuate con il Mezzo di Autenticazione utilizzato per eseguire la ricarica.

Opposizione o richiesta di sospensione

In caso di smarrimento, furto, deterioramento o qualsiasi altro uso non autorizzato della carta Plug Inn charge pass, del Conto Utente o dei dati associati, l'utente può opporsi alla propria Carta Plug Inn charge pass disattivando la tessera nell'Applicazione oppure contattare RENAULT tramite la sezione Assistenza.

4. Utilizzo del Servizio di ricarica Plug Inn charge pass

La carta Plug Inn charge pass e ciascuno degli altri Mezzi di Autenticazione consentono all'utente di:

- accedere al Servizio di ricarica presso le Stazioni Compatibili;

- autenticarsi presso una Stazione compatibile al fine di dare il proprio consenso all'avvio di una Ricarica e impegnarsi a pagarla a RENAULT ;

4.1 Procedura per l'attivazione del Servizio di ricarica Plug Inn charge pass

4.1.1 Carta Plug Inn charge pass

Per poter utilizzare il Servizio di ricarica Plug Inn charge pass, l'utente deve attivare la propria Carta Plug Inn charge pass. A tal fine, l'utente associa una carta di pagamento, di credito o di debito che deve essere valida e non scaduta (le carte American Express non sono accettate).

Al momento dell'associazione del metodo di pagamento alla carta Plug Inn charge pass, verrà effettuata in automatico una pre-autorizzazione di 1,00 € all'istituto bancario dell'utente per verificare la validità del metodo di pagamento, senza che tale importo di 1,00 € venga addebitato.

Tale metodo di pagamento viene mantenuto e proposto come metodo di pagamento predefinito per ogni Ricarica con la carta Plug Inn charge pass.

L'attivazione della carta Plug Inn charge pass comporta l'accettazione da parte dell'utente delle Condizioni Generali di Vendita, che disciplineranno ciascuna Ricarica.

L'attivazione del Plug Inn charge pass comporta la registrazione della carta dell'utente presso gli Operatori partner.

4.1.2 Plug & Charge

Se dispone di un Veicolo Plug & Charge, l'utente titolare una Carta Plug Inn charge pass può beneficiare della funzionalità Plug & Charge, che costituisce una dematerializzazione della carta Plug Inn charge pass integrata direttamente nel veicolo.

La ricarica presso una stazione pubblica compatibile Plug and Charge si avvierà automaticamente grazie al riconoscimento reciproco tra la Colonnina di Ricarica e il veicolo contenente il contratto Plug Inn charge pass.

L'attivazione della funzionalità Plug and Charge è possibile tramite l'applicazione MyRenault o MyAlpine. Essa richiede l'associazione di un mezzo di pagamento, carta di credito o di debito, che deve essere valida e non scaduta (le carte American Express non sono accettate). Verrà effettuata una pre-autorizzazione di 1 € presso la banca dell'utente per verificare la validità del mezzo di pagamento, senza che tale importo venga addebitato. Questo mezzo di pagamento sarà utilizzato successivamente per le ricariche tramite la funzionalità Plug and Charge del Servizio di ricarica Plug Inn charge pass.

La funzione Plug & Charge può essere attivata per un solo Veicolo Plug & Charge associato all'Account utente.

4.1.3 Altro

4.1.3.1 Pagamento con Gift Card

Quando l'utente dispone di una carta regalo, una volta registrata nell'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine), può essere associata ai Mezzi di Autenticazione (Carta Plug Inn charge pass e/o Plug & Charge), a condizione che questi ultimi siano stati previamente attivati con un mezzo di pagamento, e fungere da metodo di pagamento per le Ricariche, fino al limite del suo valore.

Le condizioni particolari applicabili alla Gift Card sono descritte nell'Appendice A alle Condizioni Generali di Vendita.

4.1.3.2 Le offerte di abbonamento

L’utente ha la possibilità di sottoscrivere abbonamenti a pagamento che gli consentono di beneficiare di tariffe di Ricarica preferenziali con alcuni Operatori Partner.

L’utente che desidera abbonarsi deve disporre di un Mezzo di Autenticazione attivato nel menu “vedi le offerte di abbonamento”.

Le condizioni particolari delle offerte di abbonamento sono descritte nell'Appendice B alle Condizioni Generali di Vendita.

4.2 Corretto Utilizzo dei Servizi da parte dell’utente

L’utente è tenuto a utilizzare i Servizi in buona fede e senza commettere abusi. L’utente si impegna inoltre a utilizzare le Stazioni Compatibili con cura, conformemente alle istruzioni d’uso e di sicurezza, evitando qualsiasi utilizzo non autorizzato delle stesse.

4.2.1 Rispetto delle condizioni di utilizzo

Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, l’utente dichiara di aver adempiuto e rispettato tutti i presupposti definiti nell'articolo 2.

L'utilizzo delle Stazioni di Ricarica è soggetto alle condizioni di utilizzo dell'Operatore Partner che le gestisce.

L’utente ha accesso alle informazioni statiche e dinamiche delle Stazioni Compatibili (potenza, tipo di presa, disponibilità, prezzo, ecc.) nell'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell’utente (My Renault, My Dacia o My Alpine), nel menu "Mappa".

Prima di ogni utilizzo di un Mezzo di Autenticazione, l’utente si impegna a verificare di essere in grado di coprire economicamente l'operazione di Ricarica prevista.

L’utente si impegna a consultare preventivamente le tariffe applicate sull'applicazione corrispondenti alla marca del veicolo dell’utente (My Renault, My Dacia o My Alpine) per la Stazione compatibile interessata.

Nel caso in cui sia impossibile accedere alle tariffe, l’utente deve astenersi dall'effettuare qualsiasi Ricarica; diversamente, le suddette tariffe si intendono accettate dall’utente, senza che ciò comporti alcuna responsabilità da parte di RENAULT.

L’utente è tenuto a rispettare le istruzioni di sicurezza vigenti e ogni altra normativa applicabile relativa alla Stazione di ricarica utilizzata e al veicolo interessato ed in particolare le restrizioni di sosta e le norme specifiche della Stazione di ricarica (quali,

ad esempio, le istruzioni scritte affisse presso la Stazione di ricarica o le istruzioni impartite dal personale degli Operatori Partner).

Le Stazioni di Ricarica disponibili sono gestite da Operatori Partner che hanno l'onere di (i) garantire il funzionamento e la manutenzione delle loro Stazioni di Ricarica; e (ii) fornire informazioni accurate sulle proprie Stazioni di Ricarica.

L'utente deve utilizzare la Stazione di ricarica correttamente e in conformità con le istruzioni fornite e assicurarsi che la Stazione di ricarica sia adatta al veicolo da ricaricare. Inoltre, l'utente non deve utilizzare le Stazioni di Ricarica che presentino un messaggio di errore o difetti o danni visibili.

Il veicolo che viene ricaricato presso una Stazione di Ricarica, così come gli strumenti che l'utente deve fornire (tra cui, ad esempio, qualsiasi convertitore di potenza, adattatore o cavo), devono essere idonei al loro utilizzo, compatibili per il collegamento con la Stazione di ricarica e conformi alle disposizioni di legge applicabili.

Renault non è responsabile nei confronti dell'utente se il danno è causato da un difetto del veicolo e/o della strumentazione utilizzata dall'utente.

L'utente deve assicurarsi, prima di ogni operazione di Ricarica, che il proprio veicolo e il relativo cavo di ricarica siano compatibili con la Stazione compatibile prescelta. Deve inoltre assicurarsi che siano conformi alle normative vigenti.

Per avviare la Ricarica in loco con la propria Carta Plug Inn charge pass, l'utente è tenuto a presentarla davanti al lettore RFID della Stazione Compatibile. È possibile, in tali casi, che il medesimo procedimento debba essere ripetuto anche per interrompere la Ricarica. Questa procedura può variare a seconda del modello della Stazione compatibile e del funzionamento impostato dall'Operatore Partner; pertanto, l'utente è tenuto a fare riferimento alle eventuali istruzioni presenti sulla Stazione Compatibile.

Per avviare la Ricarica in loco con Plug & Charge, è necessario un semplice collegamento del Veicolo Plug & Charge a una Stazione compatibile Plug & Charge. Non è necessario disporre della carta Plug Inn charge pass per effettuare e interrompere la Ricarica. La disattivazione della funzionalità Plug & Charge avviene tramite l'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault o My Alpine).

4.2.2 Uso fraudolento

Ogni Carta Plug Inn charge pass è personale e associata ad un singolo Account utente, appartenente ad un singolo Utente. Il nome fornito al momento della creazione dell'Account utente è autentico e ha la precedenza su tutti gli altri dati forniti per determinare chi è il titolare dell'account.

Una carta Plug Inn charge pass, un altro mezzo di autenticazione o un account utente non possono essere trasferiti o comunque messi a disposizione di terzi e il loro utilizzo da parte di soggetti diversi dall'utente è severamente vietato.

L'utente deve sempre assicurarsi di proteggere la propria Carta Plug Inn charge pass, gli altri mezzi di autenticazione, le credenziali di accesso e le password del proprio account utente. L'utente è responsabile della propria Carta Plug Inn charge pass, ed è tenuto a garantirne la custodia in ogni momento.

RENAULT non può essere ritenuta responsabile della negligenza dell'utente in nessun caso. L'utente è responsabile di ogni operazione effettuata con i suoi Mezzi di Autenticazione e/o tramite il suo account utente.

In generale, qualsiasi connessione, ordine, utilizzo o trasmissione di dati effettuata dall'Account dell'utente, nonché l'uso dei Mezzi di Autenticazione, si considerano effettuati dall'utente e sotto la sua piena responsabilità.

Se le informazioni portate a conoscenza di RENAULT suggeriscono un uso fraudolento di una Carta Plug Inn charge pass e/o un'attività fraudolenta di Ricarica, RENAULT si riserva il diritto di sospenderne l'attività senza preavviso per indagini e verifiche, fino a quando non sarà esclusa l'ipotesi di frode.

L'utente è tenuto a collaborare pienamente con RENAULT e, se necessario, con le autorità competenti, in caso di indagine relativa a un'operazione di Ricarica o a qualsiasi altro utilizzo dei Mezzi di Autenticazione, dell'Account utente.

4.3 Tariffe di Ricarica

I prezzi delle Ricariche sono fissati da RENAULT e possono essere soggetti a modifiche in qualsiasi momento senza preavviso, in particolare per tenere conto delle variazioni di prezzo degli operatori Partner. Di conseguenza, le tariffe sono costantemente aggiornate sull'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine).

I dati visualizzati sulle Stazioni Compatibili (durata e potenza) sono forniti a titolo indicativo e fa fede esclusivamente il resoconto di ricarica trasmesso a RENAULT dall'operatore Partner.

L'utente, per conoscere l'esatta tariffa che gli verrà addebitata, è pertanto tenuto a fare riferimento alla tariffa visualizzata nella sezione dedicata alla Stazione compatibile prescelta, prima di ogni operazione di Ricarica del proprio veicolo.

Ogni Stazione compatibile dispone di una tariffa specifica, disponibile sull'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine).

A titolo informativo, RENAULT comunicherà all'utente le modifiche delle tariffe applicabili sulle principali reti partner. Tale comunicazione sarà effettuata con qualsiasi mezzo ritenuto appropriato da RENAULT, in particolare tramite l'App e/o via e-mail.

In nessun caso i prezzi eventualmente visualizzati sulla Stazione compatibile dall'Operatore Partner possono definire il prezzo delle ricariche per l'utente. I prezzi visualizzati sull'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine) al momento della ricarica sono gli unici prezzi validi.

Le tariffe di ricarica sono espresse in euro e si intendono comprensive di IVA.

Il corrispettivo addebitato all'utente comprende:

i) il prezzo praticato per la fornitura di energia durante la Ricarica;

ii) l'eventuale prezzo addebitato per l'occupazione delle Stazioni di Ricarica;

iii) le spese di gestione aggiuntive relative all'avvio dell'operazione di Ricarica, applicate da RENAULT.

Le tariffe dei Servizi di RENAULT (assistenza telefonica ed e-mail, collegamento tecnico con gli operatori, fatturazione, spese di pagamento e riscossione, ecc.) sono incluse nelle tariffe applicate per i servizi di ricarica.

Ove l'utente effettui una Ricarica nonostante la sua modalità offline e/o la mancanza di accesso all'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine), l'utente rinuncia a qualunque contestazione circa l'eventuale carenza e/o inesattezza di informazioni circa le tariffe applicate. Di conseguenza, si considera che l'utente che ricarica il proprio veicolo senza avere accesso alla tariffazione abbia accettato senza riserve la tariffazione di RENAULT in vigore al momento della effettuazione della Ricarica.

4.5 Pagamento delle Ricariche

L'utente è espressamente informato che ogni:

- Presentazione della propria Carta Plug Inn charge pass nell'apposito lettore su una Stazione compatibile e selezione del servizio di ricarica desiderato;
- Collegamento di un Veicolo Compatibile Plug & Charge a una Stazione compatibile Plug & Charge; equivale a consenso all'operazione di Ricarica e al relativo pagamento.

Una volta prestato tale consenso, il pagamento si considera autorizzato dall'utente e l'ordine di pagamento è irrevocabile e incontestabile.

Il pagamento avviene esclusivamente in euro ed è esigibile alla data di trasmissione di ciascuna fattura.

In ogni caso, l'utente si impegna a mantenere un saldo disponibile sufficiente sul conto bancario collegato alla carta di pagamento associata al proprio Conto Utente per coprire ogni Ricarica effettuata.

4.6 Mancato pagamento

In caso di insoluto, dopo averne informato l'utente, RENAULT tenterà nuovamente, e più volte se necessario, di addebitare l'importo fatturato per un periodo di trenta (30) giorni. A partire dalla data del primo mancato pagamento, tutti i Mezzi di Autentificazione saranno sospesi e inutilizzabili da parte dell'utente fino al pagamento effettivo delle somme dovute.

Se l'utente non regolarizza la propria posizione entro 15 giorni, RENAULT avvierà una procedura di recupero crediti.

Per la regolarizzazione dele fatture insolute, verrà inviato all'utente un link di pagamento sicuro tramite e-mail e accessibile anche tramite l'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine), che consentirà il pagamento delle fatture emesse attraverso il fornitore di servizi di pagamento Stripe, conformemente alle sue condizioni di servizio:

https://stripe.com/it-ch/legal/consumer

4.7 Fatturazione

Quando l'utente effettua una ricarica tramite un Mezzo di Autenticazione, un riepilogo delle informazioni relative all'operazione di ricarica gli viene inviato via e-mail. Il riepilogo dei consumi trasmesso, insieme alle tariffe corrispondenti, costituisce elementi di fatturazione.

Il riepilogo informativo relativo a ciascuna operazione di ricarica sarà trasmesso all'utente sotto forma di un documento strutturato che specificherà chiaramente, per ogni transazione:

- Linea 1 / importo fatturato per la fornitura di energia durante la ricarica; e/o
- Linea 2 / importo fatturato per l'occupazione delle Stazioni di Ricarica; e/o
- Linea 3 / se del caso, eventuali costi di gestione aggiuntivi legati all'avvio dell'operazione di ricarica, che possono essere applicati da RENAULT.

I costi di servizio di RENAULT (assistenza telefonica e via e-mail, connessione tecnica agli operatori, fatturazione, spese di pagamento e di recupero crediti, ecc.) sono inclusi negli importi sopra elencati.

L'utente può consultare liberamente lo Storico delle proprie ricariche tramite il proprio Account utente. Nell'account, l'utente può trovare tutte le informazioni relative alla ricarica effettuata: data, ora, luogo, importo dell'operazione.

5. Sospensione - Limitazione - Annullamento dei Servizi RENAULT

La sospensione dei Servizi per mancato pagamento è dettagliata nell'articolo 4.6 di cui sopra.

In caso di sospensione totale o parziale dei Mezzi di Autenticazione, il loro sblocco può eventualmente avvenire tramite l'invio di un'e-mail da parte di RENAULT che informa del suddetto sblocco.

RENAULT si riserva, in ogni caso, il diritto di limitare l'uso dei Mezzi di Autenticazione in tutto o in parte di un determinato territorio qualora ciò risulti o possa rivelarsi contrario alle presenti Condizioni Generali di Vendita o alla normativa applicabile.

Allo stesso modo, RENAULT si riserva il diritto di limitare l'autorizzazione all'uso dei Mezzi di Autenticazione se l'utente è sospettato di essere l'autore di un reato o di un uso abusivo o fraudolento degli stessi.

6. Assistenza – Responsabilità

6.1 Aiuto e supporto

Per qualsiasi richiesta di aiuto o di assistenza, l'utente può contattare RENAULT tramite un modulo disponibile sui siti e sull'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine) nella sezione "Aiuto", quindi "Contatto".

6.1.1 Ambito di applicazione e limitazioni

RENAULT compirà ogni ragionevole sforzo per risolvere il problema riscontrato dall'utente entro un termine ragionevole, senza tuttavia garantire che una risposta definitiva possa essere fornita entro tale termine. RENAULT non garantisce in alcun modo che i problemi sottoposti possano essere risolti, nemmeno parzialmente. A questo titolo, essa è tenuta solo a un obbligo di mezzi e non di risultato.

Il tempo di risposta è calcolato in base agli orari di intervento dell'assistenza telefonica, accessibile agli Utenti dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00 (esclusi i giorni festivi). RENAULT si riserva il diritto di modificare i presenti orari in qualsiasi momento, previa comunicazione all'utente tramite posta elettronica almeno quindici (15) giorni di calendario prima dell'entrata in vigore della modifica. L'utente prende atto che le richieste effettuate al di fuori delle suddette fasce orarie saranno evase durante il successivo periodo di apertura del supporto telefonico.

Il Servizio Assistenza RENAULT è raggiungibile in caso di difficoltà legate all'utilizzo di un Mezzo di Autenticazione. Il servizio clienti RENAULT è accessibile dalla pagina contatti:

https://it.renault.ch/contatto.html

Durante una Ricarica, se l'utente incontra una difficoltà chiaramente correlata alla Stazione compatibile utilizzata (stazione difettosa, stazione non funzionante, ecc.),

l’utente può contattare l'assistenza dell’Operatore Partner interessato, i cui recapiti sono indicati sulla stazione o nelle vicinanze.

6.1.2 Obblighi di RENAULT

Qualora il richiamo delle Carta Plug Inn charge pass o di un altro Mezzo di Autenticazione si rendesse necessario, ad esempio per motivi tecnici, giuridici o di sicurezza, RENAULT:

- Informerà l’utente per iscritto, cercando di rispettare un preavviso di almeno trenta (30) giorni prima della disattivazione della carta Plug Inn charge pass o di altri Mezzi di Autenticazione che richiedano una sostituzione;
- Si farà carico esclusivamente dei costi di sostituzione e di spedizione della carta Plug Inn charge pass o degli altri Mezzi di Autenticazione sostitutivi;
- Informerà l’utente in tempo utile in qualsiasi procedura da attuare.

6.1.3 Reclami

L’utente è tenuto a comunicare, il prima possibile dopo la ricezione della fattura di Ricarica, eventuali problemi riscontrati sul Servizio o durante l'utilizzo delle Stazioni Compatibili.

In caso di errore riscontrato dall’utente, in particolare per quanto riguarda un'operazione di Ricarica, l’utente può contattare RENAULT. Dopo aver esaminato la richiesta, il Conto Utente e le circostanze relative all’operazione interessata, RENAULT comunicherà all’utente un resoconto contenente le informazioni in suo possesso. L’utente è informato che, qualora la sua richiesta richieda verifiche presso terzi, ad esempio presso un Operatore partner, il tempo di risposta di RENAULT e l’esito del reclamo subiranno un ulteriore ritardo.

RENAULT si riserva il diritto di richiedere all’utente di fornire qualsiasi prova scritta originale di qualsiasi documento elettronico trasmesso o di qualsiasi informazione fornita a sostegno del suo reclamo.

Salvo prova contraria, solo i documenti elettronici prodotti da RENAULT saranno considerati affidabili e autentici.

In caso di addebito di un pagamento errato sull'Account dell’utente, fatto salvo l'esito del reclamo, l'importo sarà rimborsato da RENAULT sulla carta di credito dell’utente senza che RENAULT abbia ulteriori obblighi nei confronti dell’utente.

7. Responsabilità

7.1 Responsabilità dell'utente

L'utente è responsabile di eventuali danni derivanti, in tutto o in parte, dal proprio veicolo o dal proprio cavo di ricarica.

L'utente è responsabile di eventuali danni che dovessero verificarsi in caso di mancato rispetto della normativa vigente, delle condizioni e delle istruzioni per l'uso della Stazione di ricarica interessata, del veicolo elettrico e/o del cavo di ricarica.

L'utente è l'unico responsabile dell'uso del proprio Account utente e dei propri Mezzi di Autenticazione. È responsabile della loro custodia e deve rispondere degli atti e delle azioni di qualsiasi persona che li utilizzi, anche a propria insaputa. È l'unico responsabile delle informazioni che ha comunicato lui stesso o che si ritiene abbia comunicato a RENAULT.

L'utente è responsabile dell'aggiornamento periodico del proprio dispositivo e dell'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine), al fine di beneficiare delle ultime funzionalità. In assenza di aggiornamenti regolari, l'accesso e il funzionamento dell'Account utente possono essere limitati. Inoltre, in caso di aggiornamento non effettuato dall'utente, RENAULT declina ogni responsabilità per eventuali malfunzionamenti causati dal rifiuto dell'utente di effettuare tale aggiornamento.

7.2 Limitazione della responsabilità di RENAULT

Nei limiti della legge applicabile, RENAULT non è responsabile dei danni, diretti e/o indiretti, subiti dall'utente e/o da terzi, derivanti dalla violazione, totale o parziale, delle normative, delle istruzioni di sicurezza o di qualsiasi altra disposizione applicabile alle Stazioni di Ricarica o al veicolo in questione e/o comunque ad un uso improprio degli stessi.

7.2.1 Malfunzionamenti di natura informatica

RENAULT declina ogni responsabilità in caso di danni subiti a causa di malfunzionamenti, guasti, mancanza di connessioni (internet, cellulare, ecc.), tra cui in particolare l'interruzione del servizio, un malfunzionamento dei flussi, un'intrusione esterna, possibili lentezze, ecc.

RENAULT non può essere ritenuta responsabile dei danni di qualsiasi natura, prevedibili o imprevedibili, derivanti dall'uso o dall'impossibilità totale o parziale d'uso dei Mezzi di Autenticazione.

7.2.2 Informazioni visualizzate sulle Stazioni Compatibili

RENAULT verifica, nei limiti del possibile e delle risorse di cui dispone, le informazioni condivise dall'utente. Tuttavia, non può, in ogni caso, essere ritenuta responsabile per

l’inesattezza, obsolescenza o la carenza delle informazioni visualizzate sulle Stazioni di Ricarica. A questo titolo, RENAULT è tenuta solo a un obbligo di mezzi e non di risultato.

Ove l’utente verifichi l’inesattezza, obsolescenza o la carenza di determinate informazioni relative ad una Stazione Compatibile, potrà contattare RENAULT e informarla dettagliatamente di eventuali informazioni errate o mancanti sulle applicazioni My Renault, My Dacia, My Alpine.

RENAULT non può essere ritenuta responsabile in caso di danni subiti dall’utente se l’utente è stato avvertito di un rischio da un messaggio visualizzato sulla Stazione Compatibile, sul Sito Web, sulle applicazioni My Renault, My Dacia, My Alpine, tramite e-mail o qualsiasi altro mezzo di comunicazione.

7.2.3 Relativa al veicolo

RENAULT declina ogni responsabilità in caso di danni subiti a causa di difetti di un veicolo elettrico o di un cavo di ricarica elettrico, nei limiti consentiti dalla legge.

7.2.4 Relativa alle infrastrutture

RENAULT declina ogni responsabilità in caso di danni derivanti da:

- guasto di una Stazione Compatibile,
- guasti alle infrastrutture delle reti di ricarica o elettriche;
- una Stazione di ricarica installata o modificata senza il rispetto della normativa vigente e delle relative certificazioni, ove previste.

7.2.5 Relativa alle ricariche

RENAULT declina ogni responsabilità in caso di perdita, furto o danno subito derivante da una mancata sorveglianza da parte dell’utente durante una sessione di ricarica.

8. Privacy, dati personali e cookie

Gli elementi relativi alla privacy e ai dati personali possono essere consultati nell'Informativa sulla privacy di RENAULT, disponibile qui:
https://it.renault.ch/condizioni-generali.html

9. Proprietà intellettuale

Numerosi elementi accessibili dalle applicazioni My Renault, My Dacia, My Alpine sono protetti da diritti di proprietà intellettuale.

L’utente non può in alcun caso riprodurli, rappresentarli, estrarli, utilizzarli o sfruttarli in qualsiasi modo, anche parzialmente, senza la preventiva autorizzazione scritta di RENAULT.

In generale, l’utente si impegna a non violare i diritti di proprietà intellettuale e gli altri diritti di cui RENAULT o terzi sono titolari.

10. Disposizioni generali

Territorialità del Servizio e dell'entità prestatrice

Il Servizio di ricarica Plug Inn charge pass è fornito da RENAULT Svizzera.

In caso di utilizzo del Servizio di ricarica Plug Inn charge pass in un territorio diverso da quello in cui l’utente ha sottoscritto e accettato le presenti Condizioni Generali di Vendita, l’utente prende atto e accetta che:

i) i termini e le condizioni di vendita applicabili sono quelli in vigore nel paese in cui il Servizio viene utilizzato;

ii) il fornitore di servizi contrattuali è la filiale di RENAULT che opera in quel territorio.

È responsabilità dell’utente familiarizzare con i termini e le condizioni generali di vendita applicabili nel paese interessato prima di utilizzare il Servizio di ricarica Plug Inn charge pass al di fuori del territorio iniziale di sottoscrizione.

Forza maggiore

RENAULT non è tenuta a eseguire le proprie obbligazioni in caso di forza maggiore e in tutti i casi in cui sia impedita a farlo da un elemento esterno ai propri servizi.

Il termine “forza maggiore” indica il verificarsi di un evento o di una circostanza che impedisce a una parte di adempiere a una o più delle proprie obbligazioni contrattuali derivanti dal contratto, se e nella misura in cui la parte colpita dall’impedimento dimostri che:

a) Tale impedimento sfugge al suo ragionevole controllo;

b) Non era ragionevolmente prevedibile al momento della conclusione del contratto;

c) Gli effetti dell’impedimento non avrebbero potuto essere ragionevolmente evitati o superati dalla parte interessata.

Salvo prova contraria, i seguenti eventi che colpiscono una parte si presumono soddisfare le condizioni di cui al paragrafo 1, punti (a) e (b), della presente clausola:

i) Guerra (dichiarata o meno), ostilità, attacco, atti di nemici stranieri, mobilitazione militare significativa;

ii) guerra civile, sommosse, ribellione e rivoluzione, presa di potere militare o altro, insurrezione, atti di terrorismo, sabotaggio o pirateria;

iii) restrizioni monetarie e commerciali, embargo, sanzioni;

iv) atti ufficiali legali o illegali, rispetto delle leggi o ordinanze governative, espropriazione, sequestro di opere, requisizione, nazionalizzazione;

v) peste, epidemia, catastrofe naturale o evento naturale estremo;

vi) esplosione, incendio, distruzione di attrezzature, guasto prolungato dei mezzi di trasporto, delle telecomunicazioni, dei sistemi informatici o dell'energia;

vii) disordini sociali generali come boicottaggio, sciopero e serrata, occupazione di fabbriche e edifici.

Una parte che invoca con successo questa clausola è liberata dall'obbligo di adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali e da qualsiasi obbligo di versare danni o altro rimedio contrattuale per inadempimento a partire dal momento in cui l'impedimento rende impossibile l'esecuzione delle obbligazioni, a condizione che tale impedimento sia notificato. Se la notifica non viene effettuata, la liberazione ha effetto dal momento in cui la notifica perviene all'altra parte.

Se l'effetto dell'impedimento o dell'evento invocato è temporaneo, le conseguenze sopra esposte si applicano solo finché l'impedimento impedisce alla parte interessata di eseguire il contratto. Se la durata dell'impedimento invocato comporta che le parti contraenti siano private in modo significativo di ciò che potevano legittimamente aspettarsi in virtù del contratto, ciascuna parte ha il diritto di risolvere il contratto informando l'altra parte entro un termine ragionevole. Salvo diverso accordo, le parti convengono espressamente che il contratto può essere risolto da ciascuna delle parti se la durata dell'impedimento supera i 120 giorni.

Mancata rinuncia

Salvo diversa disposizione, il fatto che una delle parti non abbia richiesto l'applicazione di alcuna clausola delle Condizioni Generali di Vendita non potrà in alcun modo essere considerato come rinuncia ai diritti di tale parte derivanti da detta clausola.

Invalidità

Qualora una o più clausole delle Condizioni Generali di Vendita siano dichiarate invalide, nulle o come non apposte, in conformità alle normative applicabili, a seguito di modifiche, o in virtù di un provvedimento definitivo dell'autorità giudiziaria competente, le altre clausole rimarranno pienamente valide ed efficaci. Inoltre, le parti convengono che, in caso di nullità di una clausola dichiarata da un tribunale competente, la clausola nulla sarà sostituita dalla clausola valida più vicina allo spirito e alla struttura economica del contratto previsto dalle presenti condizioni.

Cessione

È severamente vietata qualsiasi cessione da parte dell'utente dei diritti e degli obblighi derivanti dalle Condizioni Generali di Vendita senza il previo accordo scritto di RENAULT.

Modifica delle Condizioni Generali di Vendita

Le Condizioni Generali di Vendita possono essere modificate in qualsiasi momento. Pertanto, è onere dell'utente consultare e accettare le Condizioni Generali di Vendita al momento dell'effettuazione dell'Ordine, in particolare al fine di garantire le disposizioni applicabili a tale Ordine.

L'utente sarà informato delle modifiche apportate tramite e-mail. Le nuove Condizioni Generali di Vendita entreranno in vigore entro [30 giorni] dalla presente comunicazione. Le condizioni modificate saranno quindi portate a conoscenza dell'utente.

L'utente avrà diritto di richiedere il blocco o la cancellazione del proprio account utente qualora non accetti le suddette modifiche. Ciò avverrà secondo la seguente procedura: l'utente può, in qualsiasi momento e su semplice richiesta tramite posta o e-mail, richiedere la cancellazione del proprio account utente. La richiesta può essere effettuata tramite il modulo di contatto disponibile nella sezione «Aiuto», poi «Contattaci», nelle applicazioni My Renault, My Dacia, My Alpine.

L'eliminazione effettiva potrebbe richiedere alcuni giorni.

NOTA BENE: La cancellazione dell'account utente non annulla in alcun modo le fatture aperte, che devono essere saldate affinché RENAULT possa completare la cancellazione totale dei dati. Il blocco o la disattivazione di un Mezzo di Autenticazione non annulla in alcun modo l'obbligo di pagare le ricariche già effettuate o già avviate con tale mezzo

Appendice A

TERMINI E CONDIZIONI PARTICOLARI – GIFT CARD

1. Oggetto

Le presenti Condizioni Particolari di Utilizzo delle Gift Card hanno lo scopo di fornire un quadro di riferimento per l'utilizzo delle Gift Card ricevute dall'utente e attivate tramite l'applicazione My Renault, My Dacia, My Alpine (di seguito, "Gift Card").

La presenti Condizioni Particolari di Utilizzo di Gift Card integrano:

- le Condizioni Generali di Vendita;
- le condizioni generali dell'applicazione corrispondenti alla marca del veicolo dell'utente (My Renault, My Dacia o My Alpine), accessibili al link seguente:

https://idconnect.renaultgroup.com/ch/it_ch/authentication-portal/general-conditions-of-use.html

L’utente dichiara di aver letto le presenti Condizioni Particolari di Utilizzo di Gift Card prima del loro utilizzo. L’attivazione e/o l’utilizzo di una Gift Card costituisce accettazione delle presenti Condizioni Particolari di Utilizzo di Gift Card.

Le Condizioni Particolari di Utilizzo di Gift Card sono applicabili per l'uso nei paesi consentiti dall'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell’utente (My Renault, My Dacia o My Alpine).

Oltre alle presenti Condizioni Particolari di Utilizzo di Gift Card, le Gift Card possono essere soggette/i a termini e condizioni aggiuntivi associati a un'offerta o promozione specifica.

Le Condizioni Generali di Vendita si applicano anche alle presenti Condizioni Particolari.

2. Attivazione della Gift Card

Per poter utilizzare la Gift Card, l’utente deve:

- disporre di un account nell'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell’utente (My Renault, My Dacia o My Alpine) (o crearne uno), al quale è associata una Carta Plug Inn charge pass debitamente attivata;

- attivare la propria Gift Card dall'applicazione My Renault, My Dacia, My Alpine.

Una volta attivata la Gift Card, l’utente riceverà un’e-mail di conferma dell’attivazione e dovrà associare la propria Gift Card a un Mezzo di Autenticazione per il pagamento di una sessione di ricarica della batteria del proprio veicolo elettrico entro il limite del suo valore. L’utente potrà inoltre consultare il saldo della propria Gift Card e la sua durata di validità.

3. Utilizzo della Gift Card

A seconda delle condizioni di utilizzo specifiche della formula o della promozione in questione, l’utente potrebbe dover attivare la Gift Card prima di una certa data. In tali casi, ove la Gift Card non venisse attivata entro il termine indicato, la Gift Card decadrà e all’utente ne sarà inibito l’utilizzo.

L’utente può utilizzare una Gift Card per pagare il Servizio di ricarica presso le Stazioni Compatibili, alle condizioni e secondo le modalità definite nelle Condizioni Generali di Vendita.

Quando il pagamento avviene con una Gift Card, l’utente riceve una conferma di pagamento con l’importo addebitato, fino all’esaurimento completo del credito.

Se il corrispettivo totale della Ricarica è superiore al valore della Gift Card e/o al suo saldo residuo, la differenza sarà corrisposta automaticamente tramite addebito sulla carta di pagamento associata all'Account utente.

Non è possibile attivare più Gift Card contemporaneamente sul medesimo Mezzo di Autenticazione.

La Gift Card non è rimborsabile e non può essere scambiata con il suo valore monetario. Non è inoltre possibile effettuare un pagamento anticipato in contanti per una parte del credito.

In caso di rimborso da parte dell'utente di una Ricarica pagata con Gift Card, l'ammontare scalato da quest'ultima sarà ricaricato nella Gift Card.

4. Periodo di validità

La durata di validità della Gift Card varia a seconda dell'offerta ed è visualizzata nell'account dell'utente nelle applicazioni My Renault, My Dacia, My Alpine.

L'eventuale saldo residuo non utilizzato dall'utente entro il termine di validità della Gift Card non potrà essere utilizzato né l'utente avrà diritto alla sua restituzione e/o rimborso.

Alla scadenza, il credito residuo diventa non valido.

5. Smarrimento o furto

RENAULT non ha alcun obbligo di sostituire le Gift Card smarrite o rubate.

6. Diritto di RENAULT di annullare e rifiutare una transazione

RENAULT può annullare una Gift Card o rifiutare una transazione se vi è il ragionevole dubbio che la Gift Card in questione sia utilizzata in modo fraudolento, improprio o illegale, o che le Condizioni Generali di Vendita o le Condizioni Speciali per le Gift Card siano state violate, senza che nulla sia dovuto all'utente.

Appendice B

CONDIZIONI PARTICOLARI – ABBONAMENTI PLUG INN CHARGE PASS

1. Oggetto

Le presenti Condizioni Particolari hanno lo scopo di definire il quadro per la sottoscrizione di offerte di ricarica per veicoli elettrici, effettuata tramite l'App del marchio (My Renault, My Dacia o My Alpine).

La presenti Condizioni Particolari Abbonamenti Plug Inn charge pass integrano:

- le Condizioni Generali di Vendita;

- le condizioni generali dell'applicazione corrispondenti alla marca del veicolo dell’utente (My Renault, My Dacia, My Alpine), accessibili al link seguente:

https://idconnect.renaultgroup.com/ch/it_ch/authentication-portal/general-conditions-of-use.html

L’utente dichiara di aver letto le presenti Condizioni Particolari Abbonamenti Plug Inn charge pass prima della sottoscrizione di un abbonamento. Confermando il pagamento di una formula di abbonamento Plug Inn charge pass, tra quelle disponibili, l’utente dichiara di avere letto ed accettato le presenti Condizioni Particolari Abbonamenti Plug Inn charge pass.

Le Condizioni Particolari Abbonamenti Plug Inn charge pass sono applicabili per l'uso nei paesi consentiti dall'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell’utente (My Renault, My Dacia o My Alpine).

Queste Condizioni Particolari per Plug Inn charge pass restano valide per tutta la durata dell’abbonamento, fino al completo adempimento di tutte le prestazioni e obbligazioni dovute da RENAULT.

Le Condizioni Generali di Vendita si applicano altresì a queste Condizioni Particolari.

2. Formule di abbonamento Plug Inn charge pass

Sottoscrizione di un abbonamento Plug Inn charge pass: L’abbonamento “Intense” consente all’utente di beneficiare di condizioni vantaggiose, tra cui l’accesso a stazioni di ricarica compatibili e tariffe agevolate per la ricarica dei veicoli elettrici.

Le condizioni tariffarie sono disponibili tramite la rispettiva applicazione oppure direttamente al link:

https://it.renault.ch

Le modifiche ai prezzi possono avvenire in qualsiasi momento, a condizione che l’utente venga informato via e-mail almeno due (2) settimane prima dell’entrata in vigore.

Tutti i prezzi sono comprensivi di IVA e vengono visualizzati durante il processo di sottoscrizione dell’abbonamento e prima dell’inizio della sessione di ricarica.

3. Condizioni per l’abbonamento

L’utente può sottoscrivere una formula di abbonamento Plug Inn charge pass tramite l'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell’utente (My Renault, My Dacia o My Alpine), per ciascuna Carta Plug Inn charge pass, come segue:

a) l’utente dispone già di un mezzo di autenticazione

L’addebito mensile dell’abbonamento avviene tramite la carta di pagamento già registrata nel profilo utente o inserita ex novo. Se non è presente alcuna carta, l’utente sarà invitato ad accedere al proprio profilo per inserire e salvare i dati di pagamento.

Una volta completata la procedura e confermata la sottoscrizione, l’utente riceverà la conferma dell’abbonamento nell’App del marchio (My Renault, My Dacia o My Alpine), nonché via e-mail all’indirizzo associato al proprio account.

b) l’utente non dispone di un Mezzo di Autenticazione

Se l’utente non dispone di un Mezzo di Autenticazione, deve scaricare l’App del marchio (My Renault, My Dacia o My Alpine), ordinare e attivare un Mezzo di Autenticazione.

Una volta completata la procedura e confermata la sottoscrizione, l’utente riceverà la conferma dell’abbonamento e dell’ordine del Mezzo di Autenticazione nell’App My Renault, My Dacia, My Alpine, nonché via e-mail.

4. Condizioni d'uso

a) Gli abbonamenti sono strettamente personali, ad esclusivo uso dell’utente e la loro cessione è severamente vietata. Non sono consentite Ricariche simultanee. L'uso improprio dell'abbonamento costituisce una violazione delle presenti Condizioni Particolari Abbonamenti Charge e delle Condizioni Generali di Vendita.

b) È responsabilità dell’utente assicurarsi che la carta di pagamento registrata nel proprio account utente sia valida e capiente e che non sia stata sospesa o bloccata. Nel caso in cui la carta di pagamento non sia capiente, RENAULT si riserva il diritto di sospendere temporaneamente l'accesso alla Ricarica fino al completo pagamento del saldo dei pagamenti indebiti.

c) Le Stazioni Compatibili disponibili tramite l’App del marchio (My Renault, My Dacia o My Alpine) sono gestite da Operatori Partner che hanno l’onere di (i) garantire il funzionamento e la manutenzione delle loro Stazioni di Ricarica; e (ii) fornire informazioni accurate sulle proprie Stazioni di Ricarica. RENAULT non può garantire la funzionalità o la disponibilità delle stazioni di ricarica o l'accuratezza di queste informazioni.

d) RENAULT si riserva il diritto di rifiutare un abbonamento Intense qualora non sia conforme alle presenti Condizioni Particolari o alle condizioni generali di utilizzo dell’App del marchio (My Renault, My Dacia, My Alpine) o dell’App Charge, oppure se sottoscritto in mala fede o per qualsiasi altro motivo legittimo.

5. Diritto di recesso

L’utente ha il diritto di recedere dal proprio abbonamento Intense entro quattordici (14) giorni di calendario dalla sottoscrizione.

L’utente che desidera esercitare il diritto di recesso relativo al proprio abbonamento Plug Inn charge pass può esercitarlo tramite la funzionalità disponibile sull'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell’utente (My Renault, My Dacia o My Alpine), oppure il modulo tipo allegato alla presente – tuttavia, ciò non è obbligatorio.

Con la sottoscrizione dell’abbonamento, l’utente dichiara espressamente che i servizi associati al servizio di ricarica – in particolare gli sconti – devono iniziare immediatamente.

Diritto di recesso:

L’utente dispone di un diritto di recesso legale. Lei ha il diritto di recedere dal presente contratto entro 14 giorni senza dover fornire alcuna motivazione. Il termine di recesso è di 14 giorni a partire dalla data di conclusione del contratto. Tale termine decorre solo dal momento in cui Lei ha ricevuto la presente informativa in forma scritta.

Per esercitare il diritto di recesso, è necessario comunicarci la Sua decisione di risolvere il presente contratto mediante una dichiarazione chiara (ad esempio, lettera, fax o e-mail). Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente inviare la comunicazione relativa all’esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del termine stesso.

Conseguenze del recesso:

Se Lei recede dal presente contratto, siamo tenuti a rimborsarLe immediatamente tutti i pagamenti che abbiamo ricevuto da Lei. In caso di recesso, Lei deve restituirci tutte le prestazioni che ha ricevuto da noi fino alla data del recesso. Se la restituzione di una prestazione è impossibile a causa della sua natura, Lei è tenuto a versarci un indennizzo economico.

MODULO DI RECESSO TIPO

Se desidera recedere dal contratto, La preghiamo di stampare il seguente modulo, compilarlo e inviarcelo.

1. A

.....

.....

.....

.....

(Nome, indirizzo, eventuale numero di fax e indirizzo e-mail del professionista)

2. Con la presente io/noi comunico/comunichiamo il recesso dal contratto da me/noi concluso relativo all'acquisto dei seguenti beni / alla prestazione del seguente servizio:

.....

.....

(Nome del bene, eventuale numero d'ordine e prezzo)

3. Ordinato il: ..... (Data)

4. Ricevuto il: ..... (Data)

5. (Nome e indirizzo del consumatore)

.....

.....

.....

.....

6. Data: .....

Firma del cliente (solo in caso di recesso scritto)

Se l'utente esercita il diritto di recesso e ha già effettuato una sessione di ricarica, deve restituire gli sconti corrispondenti.

L'utente riconosce che il diritto di recesso decade se i servizi sono stati completamente erogati prima della scadenza del termine di quattordici giorni.

6. Durata dell'abbonamento e cessazione

A. Durata

L'abbonamento è sottoscritto per un periodo iniziale di 1 mese dalla data di conferma e, salvo disdetta da parte dell'utente, sarà rinnovato tacitamente per lo stesso periodo. La data di decorrenza dell'abbonamento è indicata sull'Account dell'utente nell'applicazione My Renault, My Dacia, My Alpine.

B. Risoluzione da parte di RENAULT

RENAULT può risolvere le presenti Condizioni Generali di Vendita o le Condizioni Particolari relative all'abbonamento Intense, annullare un abbonamento o rifiutare una transazione se sospetta che l'abbonamento in questione sia utilizzato in modo fraudolento, improprio o illecito, o se abbia motivo di presumere che le Condizioni Generali di Vendita e/o le Condizioni relative all'abbonamento Plug Inn charge pass.

C. Disdetta da parte dell'utente

L'utente può disdire il proprio abbonamento Intense in qualsiasi momento. In caso di disdetta, l'abbonamento resterà valido ed efficace sino al termine del periodo dei 30 giorni, ma non si rinnoverà ulteriormente. Nulla sarà dovuto da RENAULT all'utente, compreso il caso di utilizzo parziale dell'abbonamento.

Per disdire l'abbonamento Intense, l'utente può utilizzare la specifica funzione nell'applicazione corrispondente alla marca del veicolo dell'utente (My Renault o My Alpine) accedendo al menu "Gestisci il tuo Plug Inn charge pass" / "Dettagli della tua offerta", quindi seguendo le istruzioni e premendo il pulsante "Annulla Abbonamento".

Appendice C

ESEMPIO DI MODULO DI RECESSO

(Compilare e inviare questo modulo solo se si desidera annullare il contratto)

A: RENAULT

E-mail:

Con la presente comunico che:

(*) Desidero eliminare il mio account utente presso RENAULT

(*) Barrare la voce non pertinente

Nome del cliente:

Indirizzo e-mail del cliente:

Data:

Firma del cliente (necessaria solo in caso di comunicazione cartacea)

Aggiornato al 31 ottobre 2025