

CIRCULAR MOBILITY SHARING

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ E DEL SERVIZIO DI CAR SHARING.....	3
PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ.....	4
2. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	4
3. PARTECIPAZIONE E RAPPORTI CON L'UTENZA.....	4
4. EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	5
5. SOSTENIBILITÀ E RISPETTO DELL'AMBIENTE.....	5
IL SERVIZIO DI CAR SHARING.....	6
1. LA REGISTRAZIONE AL CAR SHARING.....	6
2. VALIDITÀ DELLA REGISTRAZIONE.....	6
3. UTILIZZO DEL SERVIZIO.....	7
4. CONTEGGIO DI OGNI SINGOLA CORSA.....	8
5. LA FLOTTA.....	8
6. PRESA IN CONSEGNA O RESTITUZIONE DELL'AUTOVEICOLO.....	8
7. UTILIZZO DELL'AUTOVEICOLO.....	9
TUTELA DEI CLIENTI.....	10
1. SERVIZI ASSICURATIVI.....	10
2. COPERTURA ASSICURATIVA.....	10
3. COPERTURA RISCHI DANNI ACCIDENTALI E FURTO E INCENDIO – ONERE MASSIMO PER SINGOLO SINISTRO.....	11
4. COPERTURA RISCHIO INFORTUNI DEL CONDUCENTE.....	11
5. COMPORTAMENTO IN CASO DI: GUASTI/ SINISTRI / FURTO - ATTI VANDALICI.....	11

UnipolRental S.p.A.



via G. B. Vico, 10/C - 42124 Reggio Emilia (Italia) - unipolrentalspa@pec.it - tel. +39 0522 940 610 - fax +39 0522 940 626
Capitale sociale i.v. Euro 31.244.899,00 - C.F. e Registro Imprese R.E. n° 01610670356 - P. IVA 03740811207 - R.E.A. 199204
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Unipol Gruppo S.p.A. e facente parte del Gruppo Assicurativo
Unipol iscritto all'Albo delle società capogruppo al n. 046
www.unipolrental.it

6. SANZIONI PER LA VIOLAZIONE DELLE NORME RELATIVE ALLA CIRCOLAZIONE STRADALE.....	13
7. VIAGGI ALL'ESTERO.....	13
SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	14
PROCEDURA IN CASO DI DISSERVIZIO.....	14
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI OFFERTI.....	15
1. RISULTATI E IMPEGNI.....	15
2. INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	15
3. PUBBLICAZIONE E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO AGGIORNATA.....	16

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ E DEL SERVIZIO DI CAR SHARING

UNIPOLRENTAL S.p.A. è una società a capitale interamente italiano operante nel mercato del Noleggio a Lungo Termine. Attivo dal 1994 con il nome di Car Server il 1° agosto 2019 entra a far parte del Gruppo Unipol (100% delle quote dell'azienda acquisite da UnipolSai) cambiando denominazione da Car Server a UNIPOLRENTAL. L'ingresso nel Gruppo ha consentito a UNIPOLRENTAL di aumentare la capillarità territoriale aggiungendo, ai già 12.500 centri di assistenza convenzionati e ai 5 customer point a conduzione diretta sul territorio, le carrozzerie del circuito UnipolService più performanti, più di 200 punti UnipolGlass e oltre 300 operatori per assistenza 24/7. Sono poi oltre 2.500 le agenzie UnipolSai dove è possibile stipulare un contratto di noleggio. Il 1° Luglio 2023, a seguito accordo di fusione per incorporazione tra UnipolSai e Gruppo BPER, SIFÀ viene incorporata in UNIPOLRENTAL. Come esito della fusione UnipolSai detiene l'80% del capitale sociale di UNIPOLRENTAL mentre BPER il restante 20%. Ad oggi, la società vanta oltre 430 dipendenti, una flotta di oltre 130.000 veicoli ed oltre 25.000 clienti tra grandi e medie aziende, PMI, Pubbliche Amministrazioni, privati e liberi professionisti. UNIPOLRENTAL si è dotata di un codice etico che prevede comportamenti improntati ad onestà, trasparenza e correttezza ed un organismo di vigilanza con autonomi poteri di iniziativa e controllo. UNIPOLRENTAL è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

Il servizio di car-sharing CIRCULAR MOBILITY SHARING è un servizio di mobilità condivisa "station based" proposto da UNIPOLRENTAL per i comuni di Udine, Tavagnacco e Reggio Emilia.

Con questo schema le auto possono essere prenotate anche a distanza di tempo: il servizio dispone di stalli riservati per il prelievo e la riconsegna e non prevede il rilascio e la presa della vettura fuori dagli stalli riservati di ricarica.

La tariffazione è stabilita in base al tempo: minuti, ore o giornate intere.

Il servizio offerto è indirizzato soprattutto all'utenza che può decidere di sostituire la proprietà della vettura con l'utilizzo di altre soluzioni di mobilità (trasporto pubblico, autonoleggio, taxi), così come per chi quindi fa un uso sporadico della vettura e si rivolge per gli spostamenti sistematici al trasporto pubblico, con il quale ne risulta evidente la sua

complementarietà.

L'utilizzo del servizio viene incentivato per una GUIDA ECO-SOSTENIBILE in città. Oltre all'elaborazione di offerte che fanno leva sulle condizioni economiche del contratto e sui diretti vantaggi dell'utente (guida senza pensieri con auto pronta all'uso, accesso alle ZTL, niente costi accessori come assicurazione e bollo auto), viene elaborata una campagna di sensibilizzazione legata al concetto di GUIDA ECOLOGICA. I vantaggi evidenziati dalla campagna verteranno su questi punti:

- minor inquinamento della città in termini di CO2
- minor inquinamento acustico

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

UNIPOLRENTAL garantisce l'accessibilità al proprio servizio di car sharing CIRCULAR MOBILITY SHARING senza alcuna distinzione in termini di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

2. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di car sharing CIRCULAR MOBILITY SHARING è attivo 24 ore su 24 – 7 giorni su 7, senza restrizione alcuna in termini di accessibilità, ad eccezione delle interruzioni del servizio dovute a causa di forza maggiore.

3. PARTECIPAZIONE E RAPPORTI CON L'UTENZA

UNIPOLRENTAL è da sempre attenta alle esigenze specifiche della propria Clientela, anche attraverso l'attività puntuale e professionale delle proprie Centrali Operative, in particolare:

a) Orari assistenza

La Centrale Operativa è attiva nei seguenti orari: 7/7 h24

Per le richieste di informazioni sul servizio o di carattere amministrativo la centrale inviterà il cliente a scrivere all'indirizzo dedicato: circularmobilitysharing@unipolrental.it.

b) Canali di Comunicazione

La Centrale Operativa risponde 24/7 al numero di telefono: 800 97 83 32

4. EFFICIENZA ED EFFICACIA

UNIPOLRENTAL si impegna quotidianamente ad adottare tutte le misure necessarie per offrire un servizio di car sharing che sempre di più - e meglio - soddisfi le esigenze dell'utenza, migliorandone costantemente ed efficacemente i processi e gli standard qualitativi.

5. SOSTENIBILITÀ E RISPETTO DELL'AMBIENTE

Il servizio offerto da UNIPOLRENTAL viene proposto nell'ambito di politiche di mobilità sostenibile volte a favorire la transizione del concetto di possesso del mezzo in utilizzo razionale dello stesso, inteso a consentire ai cittadini o alle imprese un eventuale successiva rinuncia alla proprietà dell'auto privata, individuale, familiare o aziendale, mantenendo comunque la flessibilità delle proprie esigenze di mobilità.

UNIPOLRENTAL rispetta i principi sanciti dalla normativa nazionale e comunitaria in termini di tutela dell'ambiente, adottando tutte le misure necessarie e utili in tal senso e privilegiando l'impiego di mezzi, tecnologie e carburanti meno inquinanti, contribuendo quindi alla riduzione delle cause di inquinamento ambientale.

A riprova di ciò, tutte le vetture in flotta adibite al servizio di car sharing CIRCULAR MOBILITY SHARING sono veicoli elettrici. L'impiego di veicoli elettrici concorre a ridurre l'inquinamento in ambito urbano sia in termini inquinamento dell'aria che di inquinamento acustico, e quindi a migliorare la qualità dell'ambiente, e la qualità della vita nelle nostre città e aree urbane.

IL SERVIZIO DI CAR SHARING

1. LA REGISTRAZIONE AL CAR SHARING

La registrazione al Car Sharing (in seguito detto CIRCULAR MOBILITY SHARING) avviene attraverso la sottoscrizione della "Registrazione Cliente", nella quale il Cliente si impegna a garantire il rispetto delle clausole contenute nella medesima, nel Regolamento e nelle Condizioni Generali ed a cui deve allegare i documenti richiesti ed in corso di validità (carta d'identità e patente), oltre ad inserire i dati corretti.

Il Cliente deve essere in possesso della Patente di guida valida in Italia per la categoria di veicolo cui intendono far uso: in caso di sospensione temporanea o ritiro della Patente di guida, il Cliente è tenuto ad avvertire CIRCULAR MOBILITY SHARING. Al termine del periodo di sospensione il Cliente o il Referente dovranno avvertire CIRCULAR MOBILITY SHARING dell'avvenuta riabilitazione. In caso di mancata comunicazione della variazione sulla Patente di guida, il Cliente o il Referente sono ritenuti responsabili in modo esclusivo. Devono essere comunicati a CIRCULAR MOBILITY SHARING anche i periodici rinnovi della Patente di guida.

In caso di giustificato motivo, il Gestore potrà sospendere il servizio in qualunque momento, anche senza preavviso. Costituiscono giustificato motivo qualsiasi violazione del presente Regolamento (ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo: inosservanza delle regole di utilizzo dell'autoveicolo, eventi che costituiscano reato a danno di CIRCULAR MOBILITY SHARING etc.).

All'atto della registrazione a CIRCULAR MOBILITY SHARING, il Cliente dovrà dichiarare di avere preso visione e di accettare i seguenti documenti:

- Il Regolamento del servizio di Car Sharing e le relative Condizioni Generali
- Allegato Tariffe e Penali
- Allegato A – Informativa per il Trattamento dei Dati Personali

2. VALIDITÀ DELLA REGISTRAZIONE

La registrazione rimane valida e si intende automaticamente rinnovata, salvo disdetta /

recesso da parte del cliente; sarà facoltà del Gestore sospendere il Cliente dal Servizio per inadempienze amministrative e/o per il reiterarsi di inosservanze a quanto stabilito dalla “Registrazione Cliente” ed al presente Regolamento.

Oltre alla sospensione, a seconda delle inadempienze, potranno essere applicate delle penali (V. Allegato Tariffe e Penali).

3. UTILIZZO DEL SERVIZIO

Le modalità del servizio vengono fornite al Cliente mediante la specifica guida all'utilizzo presente sul sito. Si ribadisce che per usufruire del Car Sharing è necessario prenotare, utilizzando le seguenti modalità:

- a) App su Smartphone
- b) Sito Internet

Il servizio di prenotazione è attivo 24 ore su 24.

La prenotazione ha una durata che va da un minimo di 30 (trenta) minuti fino a un massimo di 7 (sette) giorni. L'inizio e la fine della prenotazione devono corrispondere con le ore piene o con i quarti di ora, e sono evase in ordine di arrivo della prenotazione eseguita dai Clienti secondo disponibilità delle vetture. In tutti i casi CIRCULAR MOBILITY SHARING confermerà la prenotazione e comunicherà al Cliente il numero identificativo di riconoscimento dell'autoveicolo prenotato entro 15 (quindici) minuti dall'inizio della prenotazione. È possibile modificare una prenotazione con le stesse modalità con cui è stata effettuata: in alternativa, a corsa già iniziata e se l'auto non ha ulteriori prenotazioni successive, è inoltre possibile effettuare un prolungamento contattando il Call Center.

L'eventuale annullamento o la riduzione della prenotazione verranno calcolati con le seguenti specifiche:

- se l'annullamento o la riduzione avvengono fino a un'ora prima del previsto utilizzo non verrà addebitato alcun costo.
- nel caso di annullamento della prenotazione in un tempo minore di un'ora verranno

addebitati i costi del servizio come esplicitato nell'Allegato Tariffe e Penali.

Nel caso di restituzione anticipata, l'autoveicolo dovrà essere restituito direttamente al parcheggio senza effettuare alcuna operazione di modifica della prenotazione.

In qualunque caso, al termine dell'utilizzo, la restituzione dell'autoveicolo dovrà sempre avvenire presso lo stallo di CIRCULAR MOBILITY SHARING.

4. CONTEGGIO DI OGNI SINGOLA CORSA

Il conteggio della corsa avviene tramite App, da quando il veicolo viene aperto e disconnesso dal dispositivo di ricarica e terminerà attraverso la chiusura della corsa tramite APP, solo quando il veicolo verrà riposizionato nell'apposito stallo e connesso al dispositivo di ricarica.

5. LA FLOTTA

La flotta CIRCULAR MOBILITY SHARING è costituita esclusivamente da veicoli elettrici e dotati di cambio automatico.

6. PRESA IN CONSEGNA O RESTITUZIONE DELL'AUTOVEICOLO

L'autoveicolo non può essere ritirato prima dell'inizio del tempo di prenotazione.

Nel caso in cui l'autoveicolo prenotato non sia presente al parcheggio di riferimento, il Cliente dovrà contattare tramite APP il Call Center, il quale potrà provvedere ad offrire un altro autoveicolo disponibile nello stesso parcheggio (o nelle più immediate vicinanze).

Qualora l'autoveicolo venisse consegnato in ritardo rispetto al periodo di prenotazione, verrà applicata una penale così come debitamente riportato nell'Allegato Tariffe e Penali: sono esclusi i casi di forza maggiore (a titolo esemplificativo e non esaustivo, incidenti o guasti debitamente comprovabili dal servizio di assistenza). In qualunque altro caso nell'eventualità in cui il Cliente non sia grado di restituire l'autoveicolo nel tempo prestabilito, dovrà essere immediatamente contattato il Call Center, al fine di tentare un eventuale prolungamento del tempo di utilizzo. Nel caso ciò non fosse possibile, in

conseguenza di una successiva prenotazione di altro utilizzatore, il Cliente verrà considerato in ritardo e gli verrà applicata la relativa penale.

7. UTILIZZO DELL'AUTOVEICOLO

Gli autoveicoli adibiti al servizio di Car Sharing non possono essere utilizzati:

- per trainare, rimorchiare o spostare in altro modo un altro veicolo
- per manifestazioni automobilistiche e corsi di sicurezza alla guida
- per trasportare sostanze pericolose di qualsiasi genere

Per quanto non espressamente indicato viene fatto esplicito riferimento a quanto riportato sul libretto di circolazione, e sul libretto d'uso e manutenzione specifico di ogni autoveicolo. Si ricorda che negli autoveicoli del servizio di Car Sharing è assolutamente vietato fumare e trasportare animali.

Prima di iniziare la corsa il Cliente deve sempre verificare che l'autoveicolo non presenti danneggiamenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo: danni alla carrozzeria, ruote, interni, etc.). In caso di eventuali riscontri in tal senso, il Cliente dovrà effettuare la relativa segnalazione utilizzando l'App (all'interno dell'App dovrà selezionare le voci indicate per eventuali danni al veicolo).

I danni non segnalati potranno essere imputati al Cliente che per ultimo ha utilizzato l'autoveicolo prima della constatazione del danno.

In caso di danni arrecati all'autoveicolo durante l'utilizzo, il Cliente dovrà avvisare il Call Center, dichiarando le modalità e relativa entità del danno.

Qualora le condizioni di pulizia dell'autoveicolo non siano ottimali, è necessario effettuare la segnalazione tramite App oppure telefonando al Call Center. Qualora le condizioni di pulizia siano ritenute tali da non poter prelevare il veicolo è necessario contattare il Call Center. La segnalazione consentirà di imputare al Cliente che per ultimo ha utilizzato l'autoveicolo la prevista penale ed il relativo costo di ripristino dello stato di pulizia. Anche il ritrovamento di oggetti smarriti va segnalato al Call Center, il quale darà le istruzioni più opportune al fine di

consentire il recupero dell'oggetto da parte di CIRCULAR MOBILITY SHARING.

La gestione delle chiavi dell'autoveicolo e delle dotazioni del servizio è di responsabilità del Cliente, pertanto, l'eventuale smarrimento comporta il pagamento di una penale come indicato nell'Allegato Tariffe e Penali.

TUTELA DEI CLIENTI

1. SERVIZI ASSICURATIVI

Tutti gli autoveicoli sono assicurati per la Responsabilità Civile verso terzi, e coperti per i danni propri ed incendio, furto e rapina, parziale e totale, secondo le condizioni ed i massimali appresso specificati.

Tutti i trasportati a bordo degli autoveicoli, escluso il conducente, sono assicurati secondo quanto previsto dalla Legge 990/69 e successive modifiche ed integrazioni (Legge sull'assicurazione obbligatoria della responsabilità civile veicoli a motore).

2. COPERTURA ASSICURATIVA

I Veicoli hanno copertura assicurativa R.C.A. con un massimale pari a euro 26.000.000 (ventisei milioni).

Il Gestore provvede altresì alla copertura dei rischi per incendio, furto e danni accidentali

Il Gestore provvede anche ad una copertura assicurativa PAI (Personal Accident Insurance) con un massimale di euro 100.000 (centomila euro)

In ogni caso, fermi i diritti di rivalsa dell'assicuratore nei confronti del Cliente, quest'ultimo risponderà integralmente per i seguenti danni:

- danni causati da un non corretto uso dell'autoveicolo
- danni all'interno dell'abitacolo causati dagli occupanti (siano essi persone o animali)
- danni causati durante la guida dell'autoveicolo da parte di soggetti diversi dal Cliente o dai soggetti autorizzati

- danni causati da comportamenti del Cliente che rendano inoperanti le garanzie assicurative

3. COPERTURA RISCHI DANNI ACCIDENTALI E FURTO E INCENDIO – ONERE MASSIMO PER SINGOLO SINISTRO

Questa garanzia prevede la copertura dei danni al veicolo a seguito di urto, collisione, incendio e furto (totale o parziale), eventi atmosferici o naturali, cristalli ed atti vandalici. In caso di collisione con altri autoveicoli è sempre necessario presentare il relativo modello CAI (ex CID). Per gli atti vandalici (danni causati intenzionalmente da terzi) e per il furto totale del veicolo è obbligatoria, da parte dell'utilizzatore, la presentazione della denuncia presso l'Autorità Giudiziaria.

Con la sola eccezione della collisione con CAI attivo (ex CID) (ragione totale), verrà applicata una penale fissa per singolo evento (come da regolamento) a titolo di risarcimento dei danni occorsi al veicolo in caso di: CAI passivo (ex CID) (collisione con torto o concorso di colpa), danni accidentali, furto e incendio (totale e parziale), atti vandalici, eventi naturali e atmosferici, cristalli.

4. COPERTURA RISCHIO INFORTUNI DEL CONDUCENTE

I conducenti degli autoveicoli in servizio sono coperti da apposita assicurazione infortuni. Tale assicurazione prevede la copertura dei rischi morte ed invalidità permanente.

5. COMPORTAMENTO IN CASO DI: GUASTI/ SINISTRI / FURTO - ATTI VANDALICI

A) GUASTI

In caso di guasto all'autoveicolo, che ne impedisca l'utilizzo o che si presume metta a repentaglio la sicurezza degli occupanti, è necessario contattare il Call Center che provvederà a identificare la soluzione più idonea per consentire al Cliente di terminare il viaggio.

In caso di necessità il Cliente dovrà aspettare che l'Assistenza prelevi l'auto con il mezzo di soccorso.

Il servizio non prevede la disponibilità di auto sostitutive.

B) SINISTRI

In caso di sinistro il Cliente dovrà attenersi alle regole comportamentali previste dal Codice della Strada. Dovrà, inoltre, contattare il prima possibile il Call Center al fine di descrivere l'accaduto.

Il Cliente dovrà compilare il modello CAI (ex CID) o modulo di denuncia semplice sottoscritta e, obbligatoriamente, inviarlo entro 48 (quarantotto) ore dall'avvenuto sinistro al seguente indirizzo mail: circularmobilitysharing@unipolrental.it.

Tale denuncia dovrà essere corredata da documento di riconoscimento del Cliente.

Si ricorda che:

- per la gestione dei sinistri è previsto l'addebito di una Fee Amministrativa.
- in caso di sinistro, non denunciato, da parte del Cliente si procederà all'addebito di una penalità fissa per singolo evento, come previsto dall'Allegato Tariffe e Penali

C) FURTO E INCENDIO - ATTO VANDALICO

In caso di furto e incendio (totale o parziale) o di atto vandalico, il Cliente dovrà avvisare il Call Center e sporgere relativa denuncia alle Forze dell'Ordine: copia della medesima dovrà essere inoltrata al Gestore entro 24 (ventiquattro) ore dal singolo evento tramite e-mail all'indirizzo circularmobilitysharing@unipolrental.it.

In caso di Furto Totale il Cliente dovrà obbligatoriamente restituire le dotazioni presenti al momento del ritiro del veicolo eventualmente ancora in suo possesso (chiavi, tessere, etc.). La mancata restituzione della dotazione comporterà l'addebito totale del danno come previsto dal Regolamento

D) VEICOLO NON MARCIANTE

In caso di sinistro che renda il veicolo non più utilizzabile, il Cliente è tenuto a contattare il Call Center e dovrà attendere che l'Assistenza recuperi l'auto con il mezzo di soccorso.

Il servizio non prevede comunque la disponibilità di auto sostitutive.

6. SANZIONI PER LA VIOLAZIONE DELLE NORME RELATIVE ALLA CIRCOLAZIONE STRADALE

Le sanzioni conseguenti alle infrazioni del Codice della Strada, salvo diversa comunicazione da parte del Gestore, vengono addebitate al Cliente che, al momento dell'infrazione, risultava titolare della prenotazione e quindi del relativo utilizzo dell'autoveicolo oggetto della sanzione.

Il Gestore, in alcuni casi tramite il Proprietario del veicolo, potrà comunicare alla competente autorità, i dati anagrafici del Cliente contravventore, affinché l'autorità possa provvedere alla rinotifica dei relativi verbali previsti dal Codice della Strada. Alla ricezione della sanzione amministrativa il Gestore comunicherà al Cliente, all'indirizzo e-mail indicato in fase di registrazione, la sanzione ricevuta. Il cliente avrà quindi la possibilità di confermare o contestare la sanzione (dandone pronta informativa al Gestore), nei termini che verranno esplicitati nella comunicazione stessa. Allo scadere dei termini, in mancanza di riscontro, il Gestore provvederà al pagamento della sanzione e al riaddebito al Cliente.

Nell'eventualità in cui l'infrazione abbia quale seguito la rimozione forzata dell'autoveicolo, il Cliente dovrà informare tempestivamente il Call Center che contatterà al fine di provvedere al recupero dello stesso autoveicolo. Tutti i costi conseguenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo: infrazione, traino, rimessa, recupero, etc.) verranno addebitati al Cliente unitamente alla relativa indennità amministrativa.

Resta inteso che ogni spesa correlata alla ricezione da parte del Cliente di sanzioni, nessuna esclusa, sarà successivamente addebitata sulla carta di credito del medesimo.

7. VIAGGI ALL'ESTERO

Sono consentiti viaggi all'estero in paesi dell'Unione Europea ove preventivamente autorizzati dal Gestore.

Durante detti utilizzi, nel caso in cui occorran eventuali spese di manutenzione straordinaria dell'autoveicolo, le stesse verranno riconosciute al Cliente solo se effettuate

presso la rete assistenziale ufficiale del produttore dell'autoveicolo.

Eventuali assicurazioni speciali sono da stipulare personalmente da parte del Cliente con CIRCULAR MOBILITY SHARING.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per ogni comunicazione il Cliente può sempre fare riferimento a:

- Servizio Clienti CIRCULAR MOBILITY SHARING: 800 97 83 32
- Indirizzo supporto circularmobilitysharing@unipolrental.it
- PEC: unipolrentalspa@pec.it
- Il sito internet <https://circularmobilitysharing.targatelematics.com/>
- UNIPOLRENTAL– Servizio car sharing CIRCULAR MOBILITY SHARING – Via G.B. Vico 10/C – 42124 Reggio Emilia

I dati personali del Cliente e/o del Conducente vengono raccolti e trattati in piena e assoluta conformità alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

UNIPOLRENTAL in caso di segnalazione e/o reclamo approfondirà e verificherà il contenuto effettuando apposite ricerche e quindi provvederà alla risoluzione del caso fornendo riscontro al Cliente e adottando i necessari accorgimenti atti a correggere – se necessario – eventuali processi e/o azioni.

PROCEDURA IN CASO DI DISSERVIZIO

UNIPOLRENTAL è attenta alle esigenze del Cliente e si adopera affinché lo stesso tragga la massima soddisfazione dall'utilizzo del servizio CIRCULAR MOBILITY SHARING.

Allo scopo di dirimere contenziosi ed incentivare contemporaneamente l'utilizzo del servizio possono essere riconosciuti al Cliente eventuali crediti aggiuntivi utilizzabili per le successive corse da parte di UNIPOLRENTAL qualora, dopo le opportune verifiche, vengano riscontrate

anomalie nel proprio servizio imputabili alla stessa o a terzi da questa delegati.

La procedura di cui sopra non verrà attivata in tutti i casi di disservizio non derivanti dalla responsabilità e/o dalla volontà di UNIPOLRENTAL, quali ad es. i disservizi causati da terzi o verificatisi per cause di forza maggiore, o in caso di astensione del personale dal lavoro per sciopero, o in caso di limitazioni alla circolazione disposte dalle autorità competenti, o in caso di mancanza di copertura segnale di rete dati /telefonica non imputabile all'azienda, ecc.

Resta inteso che, su specifica richiesta del cliente, UNIPOLRENTAL valuterà la possibilità di provvedere al rimborso della somma corrisposta per la singola corsa.

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI OFFERTI

1. RISULTATI E IMPEGNI

Il car sharing CIRCULAR MOBILITY SHARING costituisce per UNIPOLRENTAL una offerta innovativa, rivolta a chi sceglie nuove forme di mobilità, più economiche, funzionali e rispettose dell'ambiente. Una soluzione all'avanguardia per la mobilità nel territorio urbano – ma non solo – anche utile e necessaria per decongestionare il traffico, le aree adibite al parcheggio e quindi contribuire a ridurre le emissioni nocive, grazie anche all'utilizzo di veicoli elettrici.

2. INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

UNIPOLRENTAL provvede con cadenza annuale alla somministrazione di un questionario di Customer Satisfaction al fine di rilevare il livello di gradimento del servizio ed avere quindi l'opportunità di proporre alla propria Clientela dei servizi innovativi e sempre più rispondenti alle moderne esigenze di mobilità, anche attraverso il miglioramento continuo dei relativi standard qualitativi.

3. PUBBLICAZIONE E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO AGGIORNATA

UNIPOLRENTAL curerà regolarmente l'aggiornamento della Carta del Servizio CIRCULAR MOBILITY SHARING la cui ultima edizione sarà sempre disponibile sulla pagina del sito <https://circularmobilitysharing.targatelematics.com/>

Inoltre, è sempre possibile richiederne una copia a:

- Servizio Clienti CIRCULAR MOBILITY SHARING: 800 97 83 32
- Indirizzo supporto circularmobilitysharing@unipolrental.it
- PEC: unipolrentalspa@pec.it
- UNIPOLRENTAL S.p.A. – Servizio car sharing CIRCULAR MOBILITY SHARING – Via G.B. Vico 10/C – 42124 Reggio Emilia