



CAR2GO ITALIA TERMINI E CONDIZIONI GENERALI Valido da 13.09.2017

CAR2GO ITALIA GENERAL TERMS AND CONDITIONS Valid from 13.09.2017

§ 1 Oggetto

- (1) car2go Italia S.r.l. con sede presso: Piazza XXIV Maggio 12, 20136 Milano (seda operativa), Via M. Camperio 14, 20123 Milan (seda legale), telefono: +39 026 006 3093, email: servizio-clienti@car2go.com (nel prosieguo denominata "car2go") gestisce il carsharing car2go. car2go noleggia i veicoli car2go ai clienti registrati affinché possano essere usati all'interno di una determinata area di attività, salvo disponibilità.
- (2) I presenti Termini e Condizioni Generali si applicano alla registrazione (contratto quadro), alla convalida della patente di guida (contratto di convalida) e al noleggio dei veicoli car2go (contratto individuale di noleggio). Una volta effettuato il noleggio dei veicoli car2go, i presenti Termini e Condizioni Generali saranno integrati dal tariffario. La conclusione del contratto quadro non creerà - né per car2go, né per il Cliente - alcun diritto di richiedere che il contratto individuale di noleggio venga stipulato. Le tariffe e i prezzi applicabili saranno esclusivamente quelli in vigore al momento della prenotazione, come previsto dal tariffario disponibile su www.car2go.com. Nel caso in cui i Clienti abbiano già stipulato il contratto quadro con un'altra affiliata locale di car2go, il contratto quadro con car2go risulta stipulato quando il Cliente accetta i Termini e Condizioni Generali prima di noleggiare un veicolo car2go per la prima volta.
- (3) car2go si riserva il diritto di rifiutare la registrazione di un Cliente qualora sia ragionevole ritenere che lui/lei non rispetteranno il contratto.
- (4) car2go si riserva espressamente il diritto di modificare ragionevolmente i Termini e Condizioni Generali e il tariffario. Qualsiasi modifica verrà comunicata al Cliente tramite email e tramite la pubblicazione sul sito e sull'App car2go. Le modifiche si riterranno approvate dal Cliente qualora lo stesso non si opponga in forma testuale (ad es. tramite fax, email) entro un mese dalla comunicazione delle stesse. car2go indicherà con precisione questa conseguenza al momento della comunicazione delle modifiche. Al fine di valutare il rispetto delle tempistiche per esercitare l'opposizione, farà fede la data di invio della stessa.
- (5) I contratti sono conclusi in lingua italiana. I contratti sono archiviati da car2go dopo la conclusione degli stessi ma non saranno accessibili al Cliente (copia degli stessi verrà inviata al Cliente tramite supporto durevole dopo la conclusione degli stessi). In caso di differenze tra la versione italiana e quella inglese, farà fede la versione in lingua italiana.

§ 2 Definizioni

- (1) "Cliente" è la persona fisica, la persona giuridica o il partner commerciale (le ultime due, successivamente, chiamate anche "Clienti Commerciali") che hanno debitamente e correttamente effettuato la registrazione a car2go ed hanno stipulato un valido accordo quadro con car2go.
- (2) "App car2go" è un'app per smartphone che consente, tra le altre cose, di prenotare e noleggiare i veicoli car2go, a condizione che ciò sia tecnicamente possibile presso la rispettiva località car2go. Per i dettagli relativi alla disponibilità tecnica e funzionalità dell'App car2go presso ciascun sito car2go, si prega di fare riferimento al portale Internet car2go. Il noleggio dei veicoli car2go identificati dal simbolo "solo smartphone" è possibile soltanto tramite l'App car2go. Al posto dell'App car2go, è anche possibile usare le app di altri fornitori ufficialmente autorizzati da car2go per il noleggio dei veicoli car2go e la conclusione dello stesso.
- (3) "Area operativa" è l'area in cui, all'interno di una città car2go, i veicoli car2go possono essere noleggiati e riconsegnati. L'area operativa può essere costituita da varie zone. La riconsegna del veicolo car2go presso un'area specificatamente identificata, potrebbe comportare l'applicazione di particolari tariffe come previsto dal listino prezzi. Le aree operative nelle città car2go possono essere viste, nella versione aggiornata, sul [portale Internet car2go](#) e

§ 1 Subject matter

- (1) car2go Italia S.r.l., Piazza XXIV Maggio 12, 20136 Milano (operating office), Via M. Camperio 14, 20123 Milan (domicile), telephone number: +39 026 006 3093, email address: servizio-clienti@car2go.com (hereinafter referred to as "car2go") operates the carsharing concept car2go. car2go leases out car2go vehicles to registered customers within a defined home area, subject to availability.
- (2) The present General Terms and Conditions shall apply to the registration (master agreement), the driver's license validation (validation agreement) and the lease of car2go vehicles (individual lease agreement). Upon leasing car2go vehicles, the present General Terms and Conditions shall be supplemented the fee policy (Tarifordnung). The conclusion of the master agreement shall not - neither for car2go nor for the Customer - create a right to demand that individual lease agreements are entered into. The applicable prices and fees shall exclusively be the current prices and fees at the time of booking, as stipulated in the fee policy and available at www.car2go.com. In the case of Customers who have already entered into a master agreement with another local car2go company, the master agreement with car2go is entered into when the respective Customer accepts the General Terms and Conditions before leasing a vehicle of car2go for the first time.
- (3) car2go reserves the right to reject the registration of a Customer if there is reason to assume that he/she will not act in accordance with the agreement.
- (4) car2go expressly reserves the right to make reasonable amendments to the General Terms and Conditions and the fee policy. Any amendments shall be announced to the customer by email and by publication on the car2go website and the car2go App. Changes shall be deemed approved if the Customer does not object to them in textform (e.g., fax, email) within one month of the announcement of the respective change. car2go shall specifically point this consequence out when announcing the amendment. For the objection to be deemed made in time, the dispatch date shall be decisive.
- (5) The agreements are concluded in Italian language. The wording of the agreements will be stored by car2go after conclusion of the agreements but is no longer accessible to the Customer (copy thereof will be sent to the Customer on a durable medium after the conclusion of the agreements). In the event of any conflict between the Italian and the English versions, the Italian version shall prevail.

§ 2 Definitions

- (1) "Customer" shall mean an individual, an entity or a partnership (the latter two are hereinafter also referred to as "Business Customers") that has properly and successfully registered with car2go and entered into a valid master agreement with car2go.
- (2) "car2go App" is a smartphone application that serves, inter alia, as access medium for booking and leasing car2go vehicles, to the extent this is technically possible at the respective car2go location. For details on the technical availability and the functional scope of the car2go App at each car2go site, please refer to car2go's Internet portal. The rental of a car2go vehicle marked with the smartphone-only symbol is only possible through the car2go App. Instead of the car2go App, it is also possible to use apps of other providers that are officially authorized by car2go for leasing and terminating a lease of car2go vehicles.
- (3) "Home area" is the area in a car2go city within the boundaries of which the car2go vehicle can be rented and returned. A business region may consist of various zones. For returning the car2go vehicle to a specially designated zone, fees may be incurred in accordance with the price list. The business regions in the car2go cities can be viewed, in their current form, in the [car2go Internet portal](#) and in the car2go App.



sull'App car2go.

- (4) Le patenti di guida rilasciate all'interno dell'Unione Europea (UE) e/o dello Spazio Economico Europeo (SEE) sono accettate quali "patenti di guida valide". Le patenti di guida rilasciate da paesi non UE/SEE sono accettate solo se accompagnate da un Permesso di Guida Internazionale o da una traduzione certificata della patente di guida nazionale.
- (5) Le carte d'identità dalla Repubblica Italiana o il passaporto accompagnato da un valido certificato di residenza sono accettati quali "documenti identificativi".

- (4) European driver's licenses from the European Union (EU) and/or the European Economic Area (EEA) are accepted as a "valid driver's license". Non-EU/EEA driver's licenses are only accepted in conjunction with an International Driving Permit or a certified translation of the national driver's license.
- (5) ID cards from the Republic of Italy or a passport in conjunction with a current certificate of residence are accepted as a "photo ID".

§ 3 Conto, dati dei Clienti, utilizzo dell'account di terzi

- (1) Per poter noleggiare, prenotare e usare un veicolo car2go, il Cliente deve:
 - a) avere selezionato un metodo di pagamento (ad es. carta di credito) sul portale Internet e inserito i dati corrispondenti ("conto personale"); o
 - b) essere stato autorizzato da un altro Cliente (persona giuridica, partner commerciale o persona fisica con un conto personale) a noleggiare/usare i veicoli a spese di tale Cliente ("conto di terzi" o "utilizzo dell'account di terzi") o
 - c) avere un account attivo con una funzione di pagamento accettata da car2go.
- (2) All'interno del profilo di pagamento standard, il titolare dell'account/carta di credito deve essere il Cliente. Il Cliente deve mantenere aggiornati i dati personali che ha inserito all'interno dell'account car2go. Questo si riferisce in particolare all'indirizzo del Cliente, alla sua email, al suo numero di cellulare, ai dati della sua patente di guida, del suo conto bancario o della carta di credito. Qualora i dati risultassero non aggiornati (ad es. la casella email non riceve comunicazioni; il numero di cellulare è disattivato), car2go si riserva il diritto di bloccare temporaneamente l'account del Cliente.
- (3) Qualora i Clienti autorizzino altri Clienti ad effettuare un noleggio a loro spese ("utilizzo dell'account di terzi"), sono considerati responsabili per tutti i costi accumulati dai beneficiari in conformità al tariffario e per qualsiasi danno dagli stessi commesso. Inoltre, riceveranno avvisi e notifiche da car2go al posto dei beneficiari.
- (4) Con l'eccezione dell'utilizzo dell'account di terzi, a tutti i Clienti è severamente vietato consentire a terzi di guidare i veicoli car2go. In particolare, non è consentito comunicare a nessun terzo i dati di login del Cliente (username car2go, password car2go, PIN car2go). Questo si applica anche qualora tali terze parti siano Clienti a loro volta. In caso di infrazione, il Cliente dovrà pagare una penale pari a € 1.000, fatto salvo il risarcimento del danno ulteriore. In tale ultimo caso, la penale sarà detratta dal danno ulteriore risarcito.

§ 3 Settlement account, user data, cross-account use

- (1) To be able to lease, book, and use the car2go vehicle, the Customer must:
 - a) either have selected a payment method (e.g. credit card,) on the Internet portal and entered the corresponding data ("personal settlement account"); or
 - b) have been authorized by another Customer (entity, partnership or individual with a personal settlement account) to lease/use vehicles at such other Customer's expense ("third-party settlement account" or "cross-account use"); or
 - c) have an active account with payment function which is accepted by car2go.
- (2) In the standard payment profile, the account holder/credit card holder must match the Customer. The Customer must keep the personal data he/she entered into the car2go user account up to date. This shall apply in particular to the Customer's address, email address, mobile phone number, driver's license information and bank details and/or credit card information. If the data is demonstrably out of date (e.g. email cannot be delivered, mobile phone number is outdated), car2go reserves the right to temporarily block such Customer's account.
- (3) If Customers authorize other Customers to lease vehicles at the expense of their personal settlement account ("cross-account use"), they shall be liable for all liabilities of the beneficiaries arising therefrom pursuant to the fee policy and for any damage arising from the beneficiaries' fault. They shall receive statements and notifications from car2go on behalf of the beneficiaries.
- (4) Outside the cross-account use, all Customers are strictly prohibited from enabling any third party to drive car2go vehicles. In particular, it is not allowed to disclose the Customer login data (car2go user name, car2go password, and car2go PIN) to any third party. This shall also apply if such third parties are Customers themselves. For every case of non-compliance, the Customer shall pay a contractual penalty in the amount of € 1.000. The right to claim further damages shall remain unaffected. In this case, the contractual penalty shall be deducted from such further damages.

§ 4 Autorizzazione alla guida, verifica della patente di guida

- (1) L'autorizzazione al noleggio e alla guida dei veicoli car2go è limitata alle persone fisiche che:
 - a) hanno conseguito una valida patente di guida da almeno un anno;
 - b) sono in possesso di una valida patente di guida al momento della conclusione del noleggio e agiscono in conformità a tutte le condizioni e i requisiti qui elencati, se presenti;
 - c) sono essi stessi dei Clienti, anche qualora utilizzino un veicolo tramite l'account di un Cliente Commerciale o altro Cliente tramite l'utilizzo dell'account di terzi (si veda la Sezione 3 (1) b);
 - d) hanno uno strumento di accesso attivato ai sensi di quanto previsto dalla Sezione 4 (3);
 - e) hanno un account attivo con car2go, con un fornitore diverso o una società car2go di un altro paese ufficialmente autorizzato da car2go per il noleggio e la restituzione dei veicoli car2go.
- (2) I Clienti che sono persone fisiche devono presentarsi presso car2go o un partner autorizzato alla verifica (punto di verifica) e identificarsi presentando la loro patente di guida e un documento di identità affinché la loro patente di guida possa essere verificata (dietro il pagamento di una commissione). In alternativa, dove possibile, potranno far verificare la loro patente di guida tramite la procedura di verifica online seguendo le istruzioni. La convalida tramite l'App car2go viene eseguita sulla base di quanto disposto dal contratto di convalida con car2go. Il contratto si conclude quando il Cliente seleziona l'opzione di convalida della patente di guida

§ 4 Right to drive, driver's license validation

- (1) The right to take over and drive car2go vehicles shall be limited to individuals who
 - a) have had a valid driver's license for cars for at least one (1) year;
 - b) carry their valid driver's license with them during the term of the lease and comply with all conditions and requirements set out therein, if any;
 - c) are themselves Customers, even if they use a vehicle for the account of a Business Customer or other Customer under a cross-account use arrangement (see Section 3 (1) b) above).
 - d) have an access tool that has been activated pursuant to Section 4 (3);
 - e) have an active account with car2go, a different provider or a different car2go national company that has been officially authorized by car2go for the rental and return of car2go vehicles.
- (2) Customers who are individuals must either appear in person at car2go or an official validation partner of car2go (validation point) and identify themselves by presenting their driver's license and suitable personal identification documents to have their driver's license validated (against a fee). Or, where applicable, validate their drivers' license through the online validation process according to the instructions. Validation with the car2go App is made based on a validation agreement with car2go. The agreement is entered into when the Customer chooses the driver's license validation option in the car2go App and hits the "Validate with obligation to pay"-



sull'App di car2go e preme il tasto di "Convalida con obbligo di pagamento" dopo aver scattato foto di se stessi e della propria patente di guida (fronte e retro). Le foto verranno poi caricate e la procedura di convalida avrà inizio. Se il Cliente è un consumatore, avrà il diritto di revocare la propria decisione di concludere il contratto di convalida (per maggiori informazioni sul diritto di recesso si rinvia alla Sezione 19 che segue).

- (3) Una volta effettuata con successo la procedura di verifica della patente di guida, car2go attiverà gli strumenti di accesso al Cliente per un massimo di trentasei (36) mesi. Per attivare gli strumenti di accesso del Cliente per ulteriori trentasei (36) mesi, il Cliente deve nuovamente presentarsi presso il punto di verifica e personalmente presentare la sua patente di guida valida o, se possibile, utilizzare la procedura di verifica online seguendo le apposite istruzioni. Car2go si riserva in ogni caso il diritto di richiedere al Cliente in qualsiasi momento, per verificare la patente di guida, di presentarsi presso il punto di verifica con la propria patente di guida valida. Qualora il Cliente non si presenti, car2go potrà bloccare gli strumenti di accesso al Cliente.
- (4) Qualora la patente di guida venga ritirata o vada smarrita, l'autorizzazione alla guida dei veicoli car2go è immediatamente sospesa per tutta la durata del ritiro o dello smarrimento. Lo stesso si applica per la durata della revoca della patente. I Clienti dovranno comunicare senza ritardo a car2go la sospensione o limitazione della loro patente di guida e qualsiasi revoca o ritiro della stessa.

§ 5 Strumenti di accesso (App car2go)

- (1) Lo strumento di accesso per i veicoli car2go è l'App car2go.
- (2) Per poter utilizzare l'App car2go come strumento di accesso, il Cliente deve avere uno smartphone compatibile con i requisiti tecnici dell'App car2go. Per ciascun download dell'App, il sistema controlla automaticamente se lo smartphone è compatibile con tali requisiti; car2go non garantisce alcuna compatibilità a questo riguardo. Il Cliente deve personalmente provvedere alla fornitura della rete dati e pagare qualsiasi costo richiesto dal gestore della rete dati stessa.
- (3) E' proibito leggere, copiare o manomettere lo strumento di accesso tramite strumentazioni tecnologiche. Qualsiasi infrazione comporterà l'immediata esclusione da car2go e il Cliente rimborserà i danni derivanti dalla stessa, se presenti.
- (4) Il Cliente deve comunicare a car2go qualsiasi perdita o distruzione dello strumento di accesso senza ritardo (tramite il portale Internet o chiamando il servizio clienti) al fine di consentire a car2go di bloccare tale accesso e impedirne l'utilizzo improprio. Il Cliente viene informato tramite email che lo strumento di accesso è stato bloccato.
- (5) Durante la procedura di registrazione, il Cliente creerà una password per accedere alle informazioni e alle funzioni riservate sul portale Internet (ad es. prenotare i veicoli car2go, vedere le fatture, vedere/modificare i dati personali/commerciali). Inoltre, il Cliente creerà un numero identificativo personale (PIN) allo scopo di autenticarsi all'interno del veicolo car2go o nell'App car2go per iniziare il viaggio. Il Cliente è obbligato a tenere strettamente riservata la password e il PIN ed evitare che i terzi possano accedervi. In particolare, il Cliente non potrà segnarsi o conservare la password o il PIN sullo strumento di accesso, sul suo supporto o tenerli vicino allo strumento di accesso stesso. Il Cliente deve cambiare la password e il PIN (quest'ultimo tramite richiesta al servizio clienti) immediatamente qualora ci sia motivo di ritenere che un terzo ne sia venuto a conoscenza.
- (6) Il Cliente è responsabile, entro i limiti previsti dalla legge, per i danni causati dallo smarrimento degli strumenti di accesso, in particolare qualora un furto, un danno o un utilizzo improprio dei veicoli car2go sia stato possibile grazie a tale smarrimento.
- (7) Il PIN e gli strumenti di accesso devono essere custoditi separatamente. Il Cliente sarà responsabile di qualsiasi violazione di tale sezione.

button after the Customer has taken pictures of its driver's license (front and back) and of himself. Afterwards, the Customer's pictures will be uploaded and the validation process commences. If the Customer is a consumer, he/she is entitled to withdraw its declaration to enter into the validation agreement (see information on right of withdrawal § 19 below).

- (3) Having successfully validated the driver's license, car2go shall activate such Customer's access tools for a maximum of thirty-six (36) months.
To activate the Customer's access tools for another thirty-six (36) months, the Customer shall again appear at a validation point and personally present his/her valid driver's license or, where applicable use the online validation process according to the instructions. Irrespective thereof, car2go reserves the right to request the Customer at any time, for purposes of checking the driver's license, to appear at a validation point and present his/her valid driver's license. If the Customer fails to comply with this request, car2go may block such Customer's access tools.
- (4) If the driver's license is withdrawn or lost, the right to drive the car2go vehicle shall immediately be suspended for the duration of the withdrawal or loss. The same shall apply for the duration of a driving ban. Customers shall notify car2go without undue delay of the suspension or limitation of their right to drive, any driving bans becoming effective or any temporary securing or seizure of their driver's license.

§ 5 Access tools (car2go App)

- (1) The means of access for car2go vehicles is the car2go app.
- (2) To be able to use the car2go App as an access tool, the Customer must have a smartphone that is compatible with the technical requirements of the car2go App. For every download of the App, the system automatically checks whether the smartphone is compatible with such requirements; car2go does not guarantee compatibility in that respect. The Customer personally shall provide the possibility of mobile data communication and shall bear any data transmission costs which become payable to the Customer's mobile service provider.
- (3) It is prohibited to read out, copy or manipulate an access tool by means of information technology. Any non-compliance will immediately lead to the exclusion from car2go and the Customer shall bear the costs of any damage resulting from non-compliance, if any.
- (4) The Customer shall report a loss or the destruction of an access tool to car2go without undue delay (via the Internet portal or by telephone to the service center) to enable car2go to block such access tool and prevent misuse. The Customer shall be informed by email that the access tool has been blocked.
- (5) During the registration process, the Customer will create a password to access confidential information and functions on the Internet portal (e.g. booking car2go vehicles, viewing invoices, viewing/changing personal/business data). In addition, the Customer will create a personal identification number (PIN) for the purpose of authenticating himself/herself in the car2go vehicle or in the car2go App to start a trip. The Customer is obligated to keep the password and PIN strictly confidential and protect them from access by any third party. In particular, the Customer must not at any rate note or store the password and PIN on an access tool or its carrier medium or otherwise keep them near the access tool. The Customer shall change the password and the PIN (the latter by contacting the customer service) immediately if there is reason to assume that it/they might have been disclosed to any third party.
- (6) The Customer shall, within the statutory limits, be liable for any damage caused by the loss of the access tools, in particular if a theft, a damage or a misuse of a car2go vehicle became possible as a result of such loss.
- (7) The car2go PIN and the access tools shall be kept separately. The Customer shall be liable for any non-compliance.



§ 6 Prenotazione e conclusione del contratto individuale di noleggio

- (1) I Clienti registrati e verificati possono noleggiare i veicoli car2go. E' possibile soltanto usare i veicoli car2go che sono identificati come "liberi" da una luce verde e dalla relativa parola sul device di lettura posizionato sul parabrezza.
- (2) Uno specifico veicolo car2go può essere prenotato gratuitamente per il massimo tempo previsto dalla App car2go. Se disponibile per il veicolo car2go selezionato, la prenotazione può essere prorogata al prezzo stabilito nel tariffario corrente. Il periodo massimo per la prenotazione e le relative tariffe sono disponibili sull'App di car2go. L'ordine deve essere effettuato tramite l'App car2go. car2go può rifiutare l'ordine qualora il veicolo scelto non possa essere prenotato. A causa di possibili inaccuratezze del GPS, in alcuni casi, potrebbero esserci delle differenze tra il luogo in cui il veicolo car2go si trova e quello indicato. In tali casi, car2go esclude tutte le responsabilità.
- (3) Il contratto individuale di noleggio per l'uso del veicolo car2go è stipulato quando il Cliente inizia il noleggio con il suo device di accesso e il computer di bordo del veicolo car2go conferma il noleggio aprendo la chiusura centralizzata. Prima di avviare il motore, il Cliente è obbligato a controllare il veicolo car2go al fine di identificare eventuali difetti, danni o sporcizia evidente e a comunicarli a car2go tramite l'App car2go o telefono. Nel caso di danni seri, il Cliente dovrà contattare car2go per telefono e comunicare la natura e la serietà del difetto, danno e/o della sporcizia presente. Per poter correttamente attribuire la responsabilità del danno alla persona che effettivamente lo ha causato è indispensabile comunicare tale danno prima di avviare il motore. Il Cliente è obbligato a fornire le informazioni suddette in maniera completa e veritiera. car2go può impedire l'uso del veicolo car2go se vi è il rischio che la sicurezza di guida venga pregiudicata.
- (4) car2go può contattare il Cliente al numero registrato tra i dati personali qualora il processo di utilizzo venga interrotto. car2go può vietare qualsiasi ulteriore utilizzo del veicolo car2go qualora vi sia il sospetto della violazione del contratto (ad es. della Sezione 9).
- (5) Il contratto individuale di noleggio termina quando il Cliente ha correttamente terminato il noleggio ai sensi di quanto previsto dalla Sezione 10 o quando car2go decide di recedere dal contratto unilateralmente ai sensi di quanto previsto dai presenti Termini e Condizioni Generali.
- (6) Il contratto individuale di noleggio può durare per un massimo di 24 ore. car2go si riserva il diritto di recedere dai contratti individuali di noleggio unilateralmente in qualsiasi momento qualora questi dovessero superare il termine di 24 ore.
- (7) car2go può riprendere e sostituire il veicolo car2go con un identico veicolo car2go in qualsiasi momento e d'intesa con il Cliente.
- (8) Il Cliente non può recedere dal contratto individuale di noleggio poiché il diritto di recesso è escluso per i servizi di noleggio di autovetture.
- (9) Considerando lo stato dell'arte attuale, la fornitura dei servizi potrebbe essere soggetta a limitazioni e impedimenti che vanno oltre il controllo di car2go. Questo si applica in particolare con riferimento alla disponibilità dei servizi di rete forniti dai fornitori della rete mobile, alla rete mobile stessa, ai sistemi GPS e all'accesso Internet, con riferimento alle aree di servizio dei rispettivi fornitori di servizi di rete mobile. L'inaccessibilità della rete mobile può, in particolari casi, determinare l'indisponibilità di particolari servizi a causa della mancata trasmissione dei dati. Tali servizi potrebbero inoltre essere pregiudicati dalle condizioni atmosferiche, condizioni geografiche o ostacoli (ad es. ponti, gallerie, edifici). Lo stesso accade per i sistemi GPS. Inoltre, l'uso di Internet può essere soggetto ad ulteriori limitazioni (ad es. sovraccarico della rete). In aggiunta, la capacità ridotta della rete può essere causata da picchi di carico dei servizi, delle reti fisse o mobile o di internet. Malfunzionamenti possono anche essere causati da cause di forza maggiore quali scioperi, serrate o disposizioni amministrative, o da misure tecniche o di altro tipo (ad es. riparazioni, manutenzione, aggiornamenti software, upgrade) adottate sui sistemi informativi da car2go, dai suoi fornitori di servizi e contenuti o dagli operatori di rete necessari per la fornitura dei servizi. L'uso dei servizi tramite l'App car2go e/o il portale Internet car2go può essere soggetto a limitazioni o impedimenti causate dall'indisponibilità o interferenze

§ 6 Booking and conclusion of individual lease agreements

- (1) Registered and validated Customers may lease car2go vehicles. It is only possible to use car2go vehicles that are marked as "free" by a green light and a corresponding note on the reading device on the windshield.
- (2) A specific car2go vehicle may be booked free of charge for a maximum time specified in the car2go App. If available for the respective car2go vehicle, the reservation may be prolonged for a fee as set out in the fee policy as amended from time to time. The maximum period for the reservation and the corresponding charges will be shown in the car2go App. The order may only be placed via the car2go App. car2go is entitled to reject the order if the selected vehicle is not available to meet the booking request. In individual cases, there may be deviations between the actual and the indicated location also due to inaccuracies of the GPS signal. car2go does not assume any liability in that respect.
- (3) The individual lease agreement on the use of a car2go vehicle is entered into when the Customer starts the lease with his access device and the onboard computer of the car2go vehicle has confirmed the lease by opening the central locking. Before driving off, the Customer is obliged to check the car2go vehicle for any visible defect, damage, and gross soiling and to report them to car2go via the car2go App or by telephone. In the case of serious damage, the Customer shall contact car2go by telephone to report the nature and seriousness of the defect, damage and/or soiling. To enable a correct allocation of the damage to the person causing the damage, it is indispensable to make the report before starting the engine. The Customer is obliged to provide the corresponding information completely and truthfully. car2go is entitled to prohibit the use of the car2go vehicle if the driving safety seems impaired.
- (4) car2go is entitled to call the Customer under the cell phone number registered in the personal data if the usage process is interrupted. car2go is entitled to prohibit any further use of the car2go vehicle if there is reason to assume a violation of the agreement (e.g. breach of Section 9).
- (5) The term of the individual lease agreement shall commence upon entering into the agreement and end when the Customer has properly terminated the lease pursuant to Section 10 or if car2go is entitled to terminate the rental in accordance with these General Terms and Conditions and terminates the rental unilaterally.
- (6) The maximum term of an individual lease agreement shall be 24 hours. car2go reserves the right to terminate individual lease agreements unilaterally at any time if they exceed the maximum term of 24 hours.
- (7) car2go is entitled to take back the car2go vehicle and replace it by a comparable car2go vehicle at any time in coordination with the Customer.
- (8) The Customer is not entitled to withdraw his/her declaration to enter into the individual lease agreement because the right of withdrawal is not provided for car rental agreements.
- (9) Taking account of the state of the art the provision of services may be subject to restrictions and inaccuracies, that are outside of car2go's control. This applies in particular with regard to the availability of mobile data services provided by mobile network operators, the mobile network, the positioning services by a global navigation satellite system and the internet access. These are limited to the service area of the respective mobile services provider's radio stations. The unavailability of the mobile network may in particular cases cause specific services to be unavailable because the required data transfer does not work. Also, these services may be affected by atmospheric interferences, topographic conditions or obstacles (e.g. bridges, tunnels, buildings). The same applies for the positioning services based on the global navigation satellite system. Also the use of the Internet may be subject to additional restrictions (e.g. network overload). Furthermore, temporary capacity shortages may be a consequence of load peaks of the services, the mobile or fixed line networks or the Internet. Disturbances may also result from force majeure including strikes, lock outs and orders from public administration as well as from technical and other measures (e.g. repair, maintenance, software updates, enhancements) conducted at equipment of car2go, suppliers, service and content providers as well as network operators that are required for a proper or improved provision of the services. The



o disturbi dell'App car2go e/o del portale Internet car2go o del device compatibile (ad es. per cause di forza maggiore o per misure tecniche o di altro tipo quali manutenzione, aggiornamento software, upgrade dell'App car2go e/o del portale Internet car2go).

use of the services via the car2go App and/or the car2go Internet portal may also be subject to limitations and inaccuracies due to the non-availability or interferences or disturbances of the car2go App and/or the car2go Internet portal or of the compatible device (e.g. due to reasons of force majeure or due to technical or other measures like maintenance, software updates, enhancements for the car2go App and/or the car2go Internet portal).

§ 7 Tariffe, mancato pagamento, minuti gratuiti e credito attivo

- (1) Il Cliente si impegna a corrispondere l'ammontare dovuto secondo la tariffa scelta in vigore al momento dell'inizio del contratto individuale di noleggio. Prima che il noleggio abbia inizio, al Cliente viene mostrata dall'App car2go la tariffa applicabile. I prezzi sono indicati nel tariffario di volta in volta vigente. I prezzi sono i prezzi definitivi e includono l'IVA applicabile. Il pagamento è dovuto al termine del contratto individuale di noleggio.
- (2) Qualora il veicolo non sia disponibile all'uso nonostante sia identificato come "libero" dalla luce verde, al Cliente non verrà addebitato alcun costo.
- (3) Un credito attivo può consistere in minuti gratuiti o in un saldo in Euro; è inoltre possibile che i minuti gratuiti o il saldo siano offerti durante le campagne promozionali. In questo caso, si applicheranno le condizioni di riferimento.
- (4) Se il Cliente ottiene un credito attivo, questo viene accreditato sul suo conto entro tre giorni lavorativi. Il saldo o i minuti gratuiti possono essere accreditati solo sul profilo di pagamento (privato) del Cliente. Qualora il conto del Cliente contenga un credito attivo che può essere riscattato, lo stesso verrà, alla prima occasione, utilizzato per pagare l'uso del Cliente dei veicoli car2go. Il credito attivo o i minuti gratuiti prossimi alla scadenza saranno i primi ad essere consumati. Se il Cliente non ha a disposizione un saldo o minuti gratuiti sul proprio conto - o il costo dell'uso dei Veicoli car2go supera il saldo o i minuti gratuiti disponibili - le spese verranno pagate tramite il metodo di pagamento scelto dal Cliente. Il Cliente può verificare il rendiconto del suo saldo o dei suoi minuti gratuiti in ogni momento sull'App car2go o sull'Account car2go. Qualsiasi credito non utilizzato entro il termine di validità non potrà più essere utilizzato. Il credito attivo con car2go non può essere utilizzato con riferimento al contratto individuale di noleggio stipulato con un'altra società locale di car2go.
- (5) Il credito attivo può essere utilizzato per le seguenti tariffe: guida, parcheggio, tariffe per la lunga distanza, tariffe per gli aeroporti e tariffe per zone specifiche.
- (6) Il tempo di utilizzo dei veicoli car2go - in linea con il contratto individuale di noleggio stipulato dal Cliente - viene calcolato nel rispetto dei pacchetti e/o delle relative tariffe standard al minuto o parte di esso (i minuti non completati saranno considerati come minuti interi). I pacchetti si applicano soltanto ad un noleggio del veicolo car2go e le parti non utilizzate (ad es. tempo di guida) scadranno al termine del noleggio stesso (Sezione 10).. Qualora vi sia un credito residuo sul conto del Cliente, tale credito viene portato in detrazione dei suddetti importi.
- (7) Per gli importi che non sono coperti dal credito residuo sul conto, viene emessa una fattura dopo l'effettuazione delle suddette operazioni di calcolo e messa a disposizione per il download nell'Account car2go e tramite e-mail.
- (8) I pagamenti da parte dei Clienti avvengono secondo il metodo di pagamento scelto. Il Cliente deve assicurarsi che il proprio mezzo di pagamento scelto disponga sempre di una copertura sufficiente. Qualora l'importo prelevato venga riaddebitato a car2go dalla banca e tale circostanza sia imputabile al Cliente, quest'ultimo dovrà sostenere i relativi costi del suddetto recupero. car2go si riserva il diritto di rifiutare il metodo di pagamento selezionato dal Cliente e di utilizzare un altro metodo di pagamento, fra quelli indicati. Il Cliente sarà informato in anticipo di tale decisione.
- (9) I pagamenti da parte dei Clienti commerciali avvengono tramite bonifico bancario o carta di credito a seguito dell'emissione delle fatture periodiche da parte di car2go.
- (10) car2go si riserva il diritto di verificare di propria iniziativa la credibilità finanziaria e la capacità del Cliente di far fronte ai pagamenti dovuti.
- (11) car2go si riserva inoltre il diritto di bloccare gli strumenti di accesso in caso di ritardo nei pagamenti dovuti da parte dei Clienti.

§ 7 Prices, default in payment, free minutes, credit balance

- (1) The Customer shall pay the prices for the selected rate applicable at the commencement of the individual lease. The relevant rate is displayed to the Customer prior to each lease within the car2go App. All rates and fees are set out in the fee policy as amended from time to time. The prices are end prices that include the applicable statutory VAT. The payment shall be due upon termination of the individual lease agreement.
- (2) If the vehicle is not fit for use although it was marked as "free" by a green light, no fees will be charged to the Customer.
- (3) A credit balance can be acquired in the form of free minutes or Euro funds; it is also possible that free minutes or Euro funds are granted in the course of promotional activities. The relevant conditions apply.
- (4) If a Customer receives a credit balance, it will be credited to the account within 3 working days. Funds and free minutes can only be credited on the Customer's standard payment profile (private). If the Customer's account contains a credit balance that is locally redeemable, the relevant credit balance will at first be consumed for the Customer's usage. The credit funds respectively free minutes expiring the soonest will be consumed first. To the extent the Customer does not have funds respectively free minutes on his/her account, – or the usage exceeds the existing funds respectively free minutes – the Customer's preferred payment method will be used for the charges. The Customer can view the current status of his/her funds respectively free minutes at any time in the car2go App or the car2go Account. Any allotments not used within the validity period of the respective funds respectively free minutes shall be forfeited. The credit balance with car2go cannot be used in case of an individual lease agreement entered into with another local car2go company.
- (5) The credit balance can be used for the following rates and fees: Driving, parking, long distance rates, airport rates and zone specific rates.
- (6) The use of car2go vehicles shall – in line with the Customer's selection in the individual lease agreement – be accounted for in accordance with the relevant package and/or in accordance with the respective standard rates per minute or part thereof (unfinished minutes shall be charged as full minutes). Packages shall only apply for one lease of a car2go vehicle and unused parts (e.g., driving time) expire upon end of the respective lease (§ 10). If the Customer's account has a credit balance that is locally redeemable, the aforementioned uses shall first be deducted from this account.
- (7) For any use that is not covered by the credit balance on the account, an invoice shall be prepared after expiration of the accounting period and made available for download in the car2go Account and via e-mail.
- (8) Payments as a private Customer shall be made according to the selected payment method. The Customer shall ensure that his/her selected means of payment has sufficient cover. If the amount debited is charged back by the bank and the Customer is responsible for this, the Customer shall pay the bank expenses and, subsequently, a dunning charge in accordance with the current fee policy. car2go reserves the right to reject any means of payment specified by the Customer and, if several means of payment have been specified, to change the means of payment selected as default means of payment by the Customer; this shall be communicated to the Customer in advance, if applicable.
- (9) Payments as a Business Customer shall be made by bank transfer or by credit card upon periodic invoicing.
- (10) car2go reserves its right to independently verify the creditworthiness and payment ability of its Customers.
- (11) car2go reserves its right to block the access tools in case of delay in the payments due by the Customers.



- (12) car2go si riserva la possibilità di cedere i crediti derivanti dai contratti individuali di noleggio o di incaricare una società di recupero crediti per il recupero dei medesimi.

- (12) car2go reserves its possibility to transfer the credits deriving from the individual lease agreement or to charge a debt collection company with the collection of the credits.

§ 8 Cessione, autorizzazione all'addebito diretto e notifica

- (1) car2go si riserva la facoltà di cedere i propri crediti derivanti dal contratto. Qualora car2go abbia proceduto a tale cessione e previa notifica dell'avvenuta cessione al relativo Cliente, quest'ultimo potrà effettuare i pagamenti con effetto liberatorio solo a favore del cessionario; car2go continuerà ad essere competente per le richieste generali del Cliente, per gli eventuali reclami, etc.
- (2) Ai fini di quanto precede, il Cliente acconsente, con possibilità di revoca, a che il cessionario successivamente alla cessione dei crediti proceda all'incasso dei costi e dei danni a carico del Cliente e derivanti dal contratto individuale di noleggio (fino al massimo previsto dal contratto) mediante addebito diretto sulla carta di credito indicata dal Cliente, oppure mediante altra modalità di pagamento prevista nell'Account car2go. Nel contesto della suddetta cessione dei crediti, car2go trasmetterà al cessionario i dati personali del Cliente che siano necessari per svolgere le attività connesse alla cessione e al recupero dei crediti; il cessionario non potrà trattare e utilizzare tali dati per finalità che non siano connesse alle suddette attività di cessione e recupero dei crediti.

§ 8 Assignment, direct debit authorization, and prenotification

- (1) car2go reserves the right to assign its receivables under the agreement. The Customer shall be notified of such an assignment in the respective invoice. In such case, the Customer may only make payments to the assignee with debt discharging effect; car2go shall remain responsible for general customer requests, complaints, etc.
- (2) The Customer revocably authorizes car2go or, in the case of an assignment of the claim (Section 8 (1)), the assignee to collect the fees and damages payable by the Customer in connection with the individual lease agreement (up to the amount of the contractually agreed deductible) by debiting the credit card or another means of payment specified in the car2go Account. In this case, car2go provides the data required for the assignment of receivables to the assignee who must not process or use such data for any other purpose.

§ 9 Obblighi del Cliente e divieti

- (1) Qualora il Cliente sia obbligato a contattare car2go, il Cliente dovrà usare il numero di telefono specificato nell'App car2go o, in alternativa, dovrà usare il telefono installato nel veicolo car2go, se disponibile.
- (2) Il Cliente è obbligato a:
- trattare il veicolo car2go con cura e riguardo, e in particolare rispettare le disposizioni contenute nelle istruzioni d'uso del costruttore, nonché le regole sul rodaggio, il numero di giri massimi del motore per minuto e la velocità;
 - comunicare immediatamente a car2go eventuali danni da atti vandalici o derivanti da incidenti nonché evidenti tracce di sporco;
 - mettere in atto tutte le precauzioni volte a evitare il furto del veicolo car2go (le portiere e i finestrini del veicolo car2go devono sempre essere chiusi correttamente);
 - in caso di viaggi lunghi, controllare regolarmente e all'occorrenza integrare il livello dei liquidi e la pressione dei pneumatici del veicolo car2go, in conformità alle istruzioni del manuale di utilizzo del veicolo;
 - assicurarsi che il veicolo car2go venga utilizzato solo in condizioni sicure sia per il veicolo stesso che per gli altri utenti della strada;
 - rispettare tutti gli obblighi di legge in relazione all'utilizzo del veicolo car2go, in particolare quelli stabiliti dalle norme sulla circolazione stradale, anche se non espressamente indicati da car2go nei presenti Termini e Condizioni Generali;
 - fermarsi immediatamente qualora le luci di avviso si accendano sul quadro del veicolo car2go e contattare car2go per valutare se il viaggio può essere o meno proseguito;
- (3) Il Cliente non può:
- guidare il Veicolo car2go sotto l'effetto di alcol, droghe o medicinali che possano limitare le capacità di guida; l'uso di alcol prima della guida è severamente vietato (la soglia limite è di 0,0‰)
 - servirsi della carta carburante per eseguire il rifornimento di veicoli diversi dal veicolo car2go al quale la carta carburante è assegnata. Resta inteso che la carta carburante potrà essere utilizzata esclusivamente nelle stazioni di rifornimento in cui essa è accettata. I Clienti non possono rifornire i veicoli car2go con carburanti speciali (ad esempio, con benzina super di tipo premium); qualora i Clienti violino queste disposizioni, dovranno pagare la commissione prevista dal tariffario per il pagamento di ricevute relative a carburanti non previsti;
 - disattivare l'airbag, salvo che ciò sia necessario per trasportare bambini o neonati tramite l'apposito seggiolino o per rispettare le istruzioni del produttore previste per l'installazione dei seggiolini stessi, nel rispetto di quanto previsto dalla Sezione 9 (3) n;
 - utilizzare il veicolo car2go su percorsi fuoristrada, per manifestazioni motoristiche o per gare di qualsiasi natura;

§ 9 General obligations of the Customer / prohibitions

- (1) If the Customer is hereinafter obliged to contact car2go, he/she shall use the telephone number specified in the car2go App. Alternatively, he/she may also use a telephone installation of the car2go vehicle, if available.
- (2) The Customer is obliged to:
- treat the car2go vehicle carefully and gently, in particular to observe the provisions of the manufacturer's operation manual as well as the running-in requirements and the specified maximum revolutions per minute and speed;
 - notify car2go immediately of any damage resulting from violence or accident or of any gross soiling;
 - generally protect the car2go vehicle against theft (windows must be closed and the central locking locked);
 - check the operating liquids and the tire pressure on extended trips at regular intervals and, if necessary, adjust them;
 - ensure that the car2go vehicle is only used if it is in a state providing for operational and road safety;
 - fulfill all statutory requirements in connection with the operation of the car2go vehicle, in particular under the applicable road traffic provisions, to the extent they are not assumed by car2go under this agreement;
 - stop immediately if a warning light flashes up in the dashboard display and contact car2go to discuss whether the trip may be continued; and
- (3) The Customer must not:
- drive the car2go vehicle under the influence of alcohol, drugs or pharmaceuticals which might impair his/her fitness to drive. A strict ban on alcohol (0.0‰) applies;
 - use the fuel card to fuel vehicles other than the car2go vehicle to which the fuel card is assigned; it is intended that fuel card shall exclusively be used at the gas stations in which it is accepted; the use of premium fuels (e.g. V-Power) shall be inadmissible; If they are in breach of this requirement, the customer may be charged a fee in accordance with the tariff regulations for processing external fuel receipts;
 - deactivate the passenger airbag, unless this is necessary to transport children or babies with a necessary seat elevation/child seat or to observe all instructions of the manufacturer relating to the installation of baby seats both in accordance with § 9 (3) n) below;
 - use the car2go vehicle for cross-country trips, motor sports events or races of any kind;



- e) utilizzare il veicolo car2go per prove automobilistiche, lezioni di guida, per il trasporto di persone a scopo di lucro o per effettuare trasporti di tipo commerciale (ad es. servizi di corriere espresso, consegna di cibi a domicilio);
 - f) utilizzare il veicolo car2go per il trasporto di materiali facilmente infiammabili, velenosi o, in generale, pericolosi, in quantità nettamente superiori a quelle consentite per uso casalingo;
 - g) trasportare con il veicolo car2go oggetti o sostanze che per natura, dimensioni, forma o peso possano compromettere la sicurezza della guida o danneggiare l'abitacolo;
 - h) utilizzare il veicolo car2go per compiere reati;
 - i) fumare o permettere ai passeggeri di fumare nel Veicolo car2go;
 - j) trasportare animali nel veicolo car2go, tranne che in gabbie chiuse sistemate in posizione sicura all'interno del baule;
 - k) sporcare il veicolo car2go o lasciare nel veicolo car2go rifiuti di qualsivoglia natura;
 - l) occupare il veicolo car2go con un numero di persone superiore a quello previsto dal libretto di circolazione del veicolo;
 - m) eseguire o far eseguire sul veicolo car2go riparazioni o modifiche di qualsiasi tipo di propria iniziativa;
 - n) trasportare bambini o neonati senza gli appositi seggiolini. Il Cliente deve osservare tutte le istruzioni del produttore dei seggiolini per la loro installazione;
 - o) utilizzare il veicolo car2go per effettuare viaggi in Campania, Puglia, Calabria, Basilicata, Sicilia o per effettuare viaggi all'estero;
 - p) parcheggiare i veicoli car2go perpendicolarmente alla strada.
- (4) Nell'interesse di tutti i Clienti e della collettività nonché a tutela dell'ambiente, è necessario praticare una guida sicura, a basso impatto acustico e a basso consumo di carburante.

§ 10 Termine del noleggio

- (1) Per terminare il noleggio (e, conseguentemente, terminare il contratto individuale di noleggio), il Cliente:
- a) deve informarsi sulle possibilità di parcheggio approvate da car2go nelle relative città e deve parcheggiare il veicolo car2go secondo le norme sulla circolazione stradale, posizionandolo in un posto auto messo a disposizione da car2go o, ove ciò sia consentito, lasciando il veicolo car2go in un parcheggio pubblico a pagamento o non a pagamento. Tutti i costi derivanti dalla violazione delle norme sulla circolazione stradale o dalle violazioni di divieti privati sono a carico del Cliente;
 - b) non deve terminare il noleggio del veicolo car2go parcheggiandolo su terreni privati o aziendali (ad es. garage, cortili, etc.) a meno che questi siano espressamente contrassegnati come parcheggi car2go. Il divieto si estende anche alle aree destinate al parcheggio di centri commerciali, supermarket, ristoranti, università e altre situazioni simili. Il veicolo car2go deve essere sempre accessibile a chiunque.
 - c) deve accertarsi che la chiave, la carta carburante e, se prevista, la tessera per il parcheggio siano ricollocate negli appositi spazi;
 - d) deve accertarsi che il freno di stazionamento sia stato inserito, che tutti i finestrini e le portiere siano stati completamente chiusi, e che tutte le luci siano spente;
 - e) deve accertarsi che nel Veicolo car2go non siano rimasti rifiuti o tracce di sporco.
- (2) Nelle aree in cui il parcheggio non è consentito in certi giorni o in certi orari (ad es. "Divieto di parcheggio dalle 8.00 alle 19.00" o "Divieto di parcheggio il martedì dalle 6.00 alle 13.00") il noleggio può essere terminato solo se la limitazione inizierà almeno 48 ore dopo il momento in cui il veicolo car2go è stato parcheggiato. La stessa regola si applica nel caso di limitazioni di sosta già pubblicate ma temporaneamente non ancora operative (ad es. in ipotesi di divieti temporanei in occasione di eventi o lavori pubblici).
- (3) La procedura di noleggio può essere terminata solo se:
- a) il veicolo car2go si trova all'interno dell'area operativa in cui il noleggio era iniziato. I confini dell'area di attività possono essere consultati online in qualsiasi momento e tramite l'App car2go, e sono indicati, esclusivamente a scopo di orientamento, sul display del veicolo car2go;
 - b) il veicolo car2go si trova in un luogo in cui è possibile stabilire un collegamento telefonico con un cellulare. Qualora in casi ec-

§ 10 End of lease

- (1) If the Customer wants to terminate a lease (and, thereby terminate the individual lease agreement), the Customer is obliged:
- a) to inform himself/herself about the parking possibilities approved by car2go in the respective city and to park the car2go vehicle properly and in accordance with the applicable road traffic provisions either in a specifically marked parking space provided by car2go or, if it is allowed to park the vehicle there, in a paying or non-paying public car park. Any breach of traffic rules or prohibitions imposed by the owner of the respective space shall be at the Customer's expense.
 - b) not to terminate the car2go lease on any private or business premises (e.g. parking garages, backyards, etc) which are not expressly marked as car2go car parks. The prohibition shall also apply to customer car parks of shopping centers supermarkets, restaurants as well as universities and similar institutions. The car2go vehicle must be accessible for everybody at any time.
 - c) to return keys, fuel card and, if applicable, parking card by putting them into the fixture provided for this purpose.
 - d) to make sure that the parking brake has been put on, all windows and doors have been fully closed and all lights have been switched off; and
 - e) to make sure that no waste or gross soilings are left in the car2go vehicle.
- (2) In areas where parking is not allowed on certain days or at certain times (e.g. 'No Stopping' restrictions with an additional sign such as "8 a.m. to 7 p.m." or "On Tuesdays, 6 a.m. to 1 p.m.") the lease may only be terminated if the restriction does not become effective before 48 hours have passed since parking the vehicle. The same shall apply to parking prohibitions that have already been imposed but are not yet valid in terms of time (e.g. temporary parking prohibitions because of events or relocations).
- (3) The lease can only be terminated
- a) if the car2go vehicle is located within the home area, in which the rental was started. The limits of the home area can be viewed online at any time and in the car2go App. The display in the vehicle serves as an orientation and shall not create any claim.
 - b) if a cell phone connection can be established at the location of the car2go vehicle. Where this is not possible in an exceptional



cezionali ciò non fosse possibile, il Cliente dovrà spostare il veicolo car2go in un altro luogo.

- (4) Quando il veicolo car2go è parcheggiato, la fine del noleggio inizia automaticamente nel momento in cui la chiave, la carta parcheggio e la carta carburante sono state riposte negli appositi alloggiamenti e i finestrini e le portiere sono state chiuse (si veda la Sezione 10 (1)). Inoltre, il Cliente può terminare il noleggio tramite gli strumenti di accesso. Nel momento in cui car2go conferma la fine del noleggio chiudendo la chiusura centralizzata del veicolo car2go, il noleggio si considera concluso. Qualora il Cliente lasci il veicolo car2go senza che il noleggio sia terminato, lo stesso prosegue a spese del Cliente.
- (5) Qualora la procedura di noleggio non possa essere terminata, il Cliente dovrà comunicare immediatamente questa circostanza a car2go e rimanere nei pressi del veicolo finché car2go non avrà deciso come procedere. Ulteriori costi di noleggio derivanti da questa circostanza verranno rimborsati da car2go qualora, dopo le relative verifiche, non vi siano responsabilità da parte del Cliente. Il Cliente è ritenuto responsabile, ad esempio, se il veicolo car2go non autorizza la cessazione del noleggio perché la carta carburante o la chiave del veicolo non si trovano nel veicolo stesso, perché le porte non sono correttamente chiuse, oppure perché il veicolo si trova al di fuori dell'area operativa di car2go.
- (6) Se al termine della procedura di noleggio il Cliente non riconsegna la chiave del veicolo o la carta carburante insieme al veicolo car2go, dovrà riconsegnarli a car2go, insieme a tutti gli altri accessori non consegnati in precedenza, entro 12 ore dal termine della procedura di noleggio.
- (7) In caso di incidente che renda impossibile lo spostamento del veicolo, il noleggio termina al più tardi con la consegna del veicolo al carro attrezzi.

§ 11 Comportamento in caso di incidenti, danni, difetti e riparazioni, contravvenzioni, sospetta frode

- (1) Il Cliente dovrà comunicare immediatamente al servizio clienti car2go eventuali incidenti, danni e difetti che si verifichino durante il periodo di noleggio di un veicolo car2go. La presente disposizione trova applicazione anche in caso di incidenti, danni e difetti che siano scoperti prima dell'avvio del motore come disposto dalla Sezione 6(3).
- (2) Il Cliente deve assicurarsi che eventuali incidenti in cui sia coinvolto il veicolo car2go guidato siano messi a verbale da un agente di polizia, se necessario. Nel caso in cui l'agente di polizia rifiuti di acquisire i dati dell'incidente o il suo intervento non sia necessario, il Cliente deve comunicare immediatamente l'avvenimento al servizio clienti car2go e fornire prove quali fotografie, video o informazioni di contatto dei testimoni, se possibile. In ogni caso, il Cliente deve decidere gli ulteriori adempimenti con il servizio clienti car2go e seguire le sue istruzioni. Ciò vale a prescindere dal fatto che il Cliente abbia causato o meno l'incidente. Il Cliente potrà allontanarsi dal luogo dell'incidente soltanto:
 - a) dopo che l'agente di polizia avrà terminato di stilare il verbale (o, ove ciò non sia possibile o necessario, dopo che il servizio clienti car2go sia stato informato come previsto dalla Sezione 11 (2)),
 - b) d'intesa con car2go o dopo che siano state messe in atto le eventuali misure per la conservazione delle prove e/o la limitazione dei danni;
 - c) dopo che il veicolo sia stato consegnato a un carro attrezzi o, d'intesa con car2go, dopo che esso sia stato spostato in un luogo sicuro ovvero rimesso in movimento dal Cliente;
- (3) Qualora si verifichi un incidente che il Cliente è obbligato a comunicare a car2go, a prescindere dal fatto che il Cliente sia responsabile o meno dell'avvenimento, il Cliente dovrà compilare il modulo per la constatazione del danno situato all'interno del bagagliaio del veicolo car2go. Il modulo dovrà essere compilato in tutte le sue parti e restituito a car2go entro 7 giorni. Qualora car2go non riceva entro questo termine la constatazione scritta del danno, l'assicurazione non potrà liquidare i danni dell'incidente. In tal caso car2go si riserva il diritto di addebitare al Cliente tutti i danni derivanti dall'incidente, in particolare, a persone, oggetti e veicoli.
- (4) Tutte le somme di risarcimento per i danni derivanti al veicolo car2go spettano a car2go. Qualora tali somme vengano date al

case, the Customer has to relocate the car2go vehicle accordingly.

- (4) When the car2go vehicle is parked, the end of a rental process is automatically initiated when the key, parking card and fuel card have been returned to the holder provided, and the windows and doors have been closed (see Section 10 (1)). In addition, the Customer may end the rental process via their means of access. Provided that the car2go vehicle confirms the end of the rental process by locking the central locking system, the rental process is indeed ended. If the Customer leaves the car2go vehicle although the rental process is not ended, the rental shall continue, at the expense of the customer..
- (5) If the lease cannot be terminated, the Customer shall promptly notify car2go accordingly and to stay with the vehicle until the service center has made a decision on how to proceed. Any additional lease costs incurred shall be reimbursed by car2go after a review if the Customer is not at fault. For example, the Customer is at fault if the car2go vehicle does not allow a termination of the lease because the fuel card or the vehicle keys are not in the vehicle, if the doors are not closed or if the vehicle is located outside of the home area.
- (6) If the Customer fails to return the vehicle keys or the fuel card together with the car2go vehicle upon termination of the lease, the Customer has to return all accessories to car2go no later than within 12 hours after termination of the lease.
- (7) In case of an accident after which the vehicle can no longer be moved, the lease shall end at the latest upon handover of the vehicle to the towing company.

§ 11 Handling of accidents, damage, defects and repairs; traffic offenses; suspicion of fraud

- (1) The Customer shall report any accidents, damage and defects occurring during the trip to car2go's service center without undue delay. The same shall apply to any accidents, damage and defects the car2go vehicle shows already at the commencement of the lease, cf. § 6 (3).
- (2) The Customer shall ensure that any accidents involving a car2go vehicle driven by the Customer are reported to and recorded by the police, if necessary. If the police refuse to record the details of an accident or if policy involvement is not required, the Customer shall inform car2go's service center accordingly without undue delay by telephone and provide evidence such as photographs, video and contact details of eyewitnesses, if applicable. In any such event, the Customer shall consult the service center on how to proceed and follow the instructions of the service center. This shall apply irrespective of whether the accident was caused by the Customer or by a third party. The Customer may only leave the scene of the accident after
 - a) the acquisition of accident data by the police has been finished (or, where this is not possible or necessary, after the car2go service center has been informed accordingly pursuant to this Section 11 (2)), and
 - b) measures to preserve the evidence and to mitigate the damage have been taken in consultation with car2go, and
 - c) the vehicle has been handed over to a towing company or otherwise safely deposited in consultation with car2go or has been removed by the Customer.
- (3) Irrespective of whether an accident that the Customer is obliged to report to car2go was caused by the Customer or by a third party, the Customer shall fully complete the damage report provided in the tailgate of the car2go vehicle and return this form to car2go within 7 days. Should car2go not receive a written damage report within this period, the insurance will be unable to settle the claim. In this event, car2go reserves the right to charge to the Customer any costs for damages, in particular, to persons, items and vehicles that are related to the accident.
- (4) car2go shall be entitled to any compensation paid in relation to damage to the car2go vehicle. If the Customer has received any



Cliente, questi dovrà prontamente corrisponderle a sua volta in favore di car2go.

- (5) Su richiesta di car2go il Cliente dovrà comunicare in qualsiasi momento l'esatta posizione del veicolo car2go e consentire l'ispezione del veicolo.
- (6) car2go potrà impedire l'uso del veicolo (ad es. impedendo da remoto il parcheggio del veicolo) per giusta causa (ad es. per sospetta frode). I veicoli dovranno sempre essere correttamente parcheggiati e in conformità alle condizioni di viabilità.

§ 12 Copertura assicurativa

- (1) I veicoli car2go sono coperti da assicurazione per danni a terzi. Inoltre, la responsabilità del Cliente per danni al veicolo car2go è limitata e corrisponde a una copertura assicurativa totale che include una copertura parziale con franchigia secondo quanto previsto dalle disposizioni che seguono. Solo il Cliente autorizzato beneficia dell'assicurazione.
- (2) Se durante l'utilizzo da parte del Cliente il veicolo car2go viene danneggiato, o se un qualunque danno si verifica per colpa o dolo del Cliente, quest'ultimo ne risponde nel limite di una franchigia massima di Euro 500,00. Al Cliente verrà altresì addebitata una franchigia fissa ed assoluta pari ad Euro 100,00 qualora egli sia responsabile dell'incidente causando danni a terzi. Se consentito, la franchigia massima potrà essere ridotta tramite l'apposita opzione prevista dall'app car2go.
- (3) I soli Clienti che utilizzano Veicoli car2go operativi nell'area di attività di Milano (identificati con il logo del Comune di Milano) sono coperti da apposita assicurazione infortuni. Tale assicurazione prevede la copertura dei rischi "morte" e "invalidità permanente", con i seguenti massimali:
 - a) in caso di "morte", pari ad un importo di Euro 60.000,00;
 - b) in caso di "invalidità permanente" superiore la 3%, pari ad un importo di Euro 60.000,00 (verranno pertanto esclusi dalla liquidazione i primi 3 punti percentuali di invalidità).
- (4) In ogni caso, nel rispetto della legge applicabile, il Cliente che utilizza un Veicolo car2go risponde integralmente (senza limite massimo di spesa) per i seguenti danni:
 - a) danni causati dal Cliente che agisce in violazione dei presenti Termini e Condizioni Generali;
 - b) danni all'interno dell'abitacolo causati dagli occupanti (siano essi persone o animali);
 - c) danni causati durante la guida del Veicolo car2go da parte dei passeggeri o altre persone non autorizzate;
 - d) danni che comportano diritti di rivalsa da parte dell'assicuratore (a titolo esemplificativo e non esaustivo: guida in stato di ebbrezza e guida sotto l'effetto di stupefacenti).
- (5) In caso di danni al veicolo, la responsabilità del Cliente è limitata alla franchigia concordata se il veicolo car2go è stato utilizzato nel rispetto del contratto e il danno è stato comunicato senza ingiustificato ritardo. Detta limitazione di responsabilità non si applica qualora il Cliente abbia causato un danno meccanico per un errore operativo (ad esempio per aver danneggiato il motore utilizzando il carburante errato, etc.), per colpa grave, dolo o per la violazione della Sezione 9 (3) a)
- (6) L'assicurazione non coprirà i danni causati intenzionalmente dal Cliente.
- (7) In caso di colpa grave del Cliente, il Cliente sarà responsabile nei confronti di car2go dei danni causati.

§ 13 Responsabilità di car2go

- (1) car2go è responsabile, ai sensi di legge, per qualsiasi danno causato intenzionalmente o per colpa grave da car2go, dai suoi rappresentanti legali o dai suoi agenti.
- (2) Nei limiti massimi previsti dalla legge applicabile, la responsabilità di car2go per colpa lieve è limitata ai danni tipici prevedibili per questo tipo di contratto e sarà applicabile solo in caso di violazione degli obblighi contrattuali materiali. Gli obblighi contrattuali materiali sono gli obblighi la cui esecuzione costituisce l'essenza del contratto e sui quali il Cliente fa affidamento. Questa disposizione si applica sia ai legali rappresentanti di car2go sia ai suoi agenti.
- (3) Resta inteso che alcuna limitazione della responsabilità si applica in caso di morte o lesioni personali o dove la responsabilità non può essere esclusa nel rispetto della legge applicabile.

such payments, the Customer has to transfer them to car2go without further demand.

- (5) Upon car2go's request, the Customer shall indicate the precise location of the car2go vehicle at any time and permit an inspection of the vehicle.
- (6) In case of good cause (e.g. in case of a suspicion of fraud) car2go may inhibit the use of the vehicle (e.g. by remote disabling of the parking vehicle). Vehicles shall at all times be parked securely and in line with traffic conditions.

§ 12 Insurance cover

- (1) The car2go vehicle has third party liability insurance cover. In addition, the Customer's liability for damage to the car2go vehicle is limited and corresponds to a fully comprehensive cover including a partially comprehensive cover with a deductible pursuant to the following provisions. Only an authorized Customer shall benefit from the insurance coverage.
- (2) If the car2go vehicle is damaged while it is used by the Customer or if the Customer causes a damage, the Customer shall be liable up to a deductible in the amount of € 500. Should the Customer be liable for damages caused to third parties, the Customer shall be liable up to a fix deductible in the amount of € 100. To the extent available the maximum deductible can be reduced by booking the respective option in the car2go app
- (3) Only Customers using car2go Vehicles operating in the home business area of Milan (identified through the logos of the Municipality of Milan) are covered by a specific insurance against injuries. Such insurance provides for coverage against the risks for "death" and "permanent disability", with the following coverage cap:
 - a) in the event of "death", equal to an amount of Euro 60,000.00;
 - b) in the event of "permanent disability" higher than 3%, equal to an amount of Euro 60,000.00 (therefore the first 3 percentage points of disability will be excluded from the liquidation)
- (4) In any case, in accordance with the applicable law, the Customer using a car2go Vehicle is fully liable (without a maximum limit of expenditure) for the following damages:
 - a) damages caused by the Customer in breach of the present General Terms and Conditions;
 - b) damages to the inside of the compartment caused by the occupants (both persons and animals);
 - c) damages caused during the driving of the car2go Vehicle by the passengers or other unauthorized persons;
 - d) damages that imply a right of recourse exercisable by the insurer (as mere and non-exhaustive examples: driving under the influence of alcohol and driving under the influence of drugs).
- (5) In case of damages to a vehicle the Customer's liability is limited to the agreed deductible if the car2go vehicle has been used in accordance with the agreement and the damage has been notified without undue delay. The limitation of liability to the amount of the agreed deductible shall not apply where the Customer caused a mechanical damage by an operating error (e.g. damage to the engine as a result of misfuelling, etc.), by gross negligence or intentionally or in the event of a breach of Section 9 (3) a).
- (6) The insurance cover shall not apply if the damage was caused intentionally.
- (7) In case the damage was caused with gross negligence, the Customer shall be liable to car2go.

§ 13 car2go's liability

- (1) car2go shall be liable in accordance with the statutory provisions for any damage caused intentionally or by gross negligence by car2go or its representatives or vicarious agents.
- (2) To the maximum extent provided by the applicable law, car2go's liability for slight negligence shall be limited to the amount of the foreseeable damages typical for this type of contract and shall only apply in case of a breach of a material contractual obligation. Material contractual obligations shall be obligations the fulfillment of which forms the basis for the proper performance of the agreement and on which the Customer may generally rely. The provisions of this Section 13 (2) shall equally apply to car2go's legal representatives and vicarious agents.
- (3) Limitations of liability shall not apply to the extent guarantees have been given, in the event of culpably caused damage to a person's life, body or health or where liability cannot be excluded according



to the applicable law.

§ 14 Responsabilità del Cliente, sanzioni contrattuali ed esclusione dall'utilizzo

- (1) Nel rispetto della legge applicabile, il Cliente è responsabile vis-à-vis nei confronti di car2go per i danni provocati. Questi comprendono, a titolo esemplificativo, violazioni della Sezione 9, furto, danneggiamento o smarrimento del veicolo car2go nonché della chiave o degli accessori (ivi inclusi la carta carburante, la tessera per il parcheggio, il carica batterie delle Smart elettriche car2go). In caso di responsabilità del Cliente senza copertura assicurativa del veicolo, il Cliente solleva car2go da eventuali richieste di terzi.
- (2) In caso di incidente causato dal Cliente, la sua responsabilità si estende fino all'ammontare della franchigia prevista dall'assicurazione applicabile, anche per quanto riguarda i costi accessori provocati dal danno, come ad esempio i costi di perizia, i costi di traino, la diminuzione del valore, il mancato guadagno da noleggio, l'aumento del premio assicurativo, i costi amministrativi aggiuntivi.
- (3) Il Cliente è responsabile delle conseguenze delle infrazioni al codice della strada o delle altre violazioni commesse con il veicolo car2go. Il Cliente deve pagare tutte le relative sanzioni o e costi e manleva car2go da qualsiasi richiesta proveniente da terzi. Per la gestione delle contravvenzioni (depositi, sanzioni, costi, etc.), il Cliente pagherà una commissione di gestione apposita per ogni pratica. Il totale delle commissioni di gestione è basato sul tariffario applicabile.
- (4) Qualora il Cliente causi un incidente fuori dall'area di attività, il Cliente sostiene i costi derivanti dal trasporto del veicolo presso l'area di attività.
- (5) Qualora in seguito alla violazione della Sezione 10 sia necessario per car2go spostare il veicolo car2go o qualora una terza parte chiami il servizio di rimozione, il Cliente pagherà i costi derivanti da tale servizio e tutte le spese ulteriori ai sensi di quanto previsto dal tariffario applicabile.
- (6) Il Cliente deve pagare la penale prevista dal tariffario applicabile qualora consenta ad una persona non autorizzata di guidare il veicolo car2go (si veda la Sezione 3 (4)). E' fatto salvo il diritto di richiedere il risarcimento dei danni ulteriori.
- (7) In caso di inadempimento contrattuale, incluso il mancato pagamento dei costi del servizio, car2go può temporaneamente o permanentemente impedire al Cliente l'utilizzo dei veicoli car2go con effetto immediato. Il Cliente verrà informato di tale esclusione tramite email.
- (8) Qualora il Cliente dimostri che non è responsabile per il danno o che non si è verificato alcun danno o ancora che il valore del danno è notevolmente più basso delle penali previste, non verrà addebitato alcun costo aggiuntivo al Cliente.

§ 15 Risoluzione, risoluzione dell'accordo quadro

- (1) Il contratto quadro viene stipulato a tempo indeterminato; entrambe le parti possono recedere dal contratto quadro tramite una comunicazione scritta (ad es. raccomandata, fax, email) inviata due (2) settimane prima all'altra parte decorrenti dalla fine di ogni mese di calendario. Qualora sia stato concordata una durata minima per l'acquisto simultaneo di pacchetti di acquisto, il recesso dal contratto quadro potrà essere effettuato tramite l'invio di una comunicazione scritta inviata due (2) settimane prima dalla fine di ogni mese di calendario.
- (2) Il contratto si risolverà ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, qualora il Cliente:
 - a) sia un consumatore in ritardo con il pagamento di due fatture;
 - b) interrompa l'esecuzione dei pagamenti;
 - c) sia una persona giuridica, un fondo speciale, un professionista che ha stipulato il contratto quadro in qualità di professionista e non ha effettuato il pagamento richiesto;
 - d) abbia dichiarato il falso o omesso informazioni rilevanti al momento della registrazione o nel corso dell'esecuzione del contratto;
 - e) nonostante gli avvisi scritti, continui a violare il contratto o non si adoperi al fine di risolvere dette violazioni contrattuali;
 - f) guidi sotto in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di stupefacenti;
 - g) comunichi i propri dati di accesso (username car2go, password

§ 14 Customer's liability, contractual penalties, exclusion from use

- (1) In accordance with the applicable law, the Customer shall be liable vis-à-vis car2go for any damage incurred by car2go that the Customer caused. This shall include without limitation infringements of § 9, the theft of, damage to or loss of the car2go vehicle, its keys and/or accessories (including parking/fuel card). In the event that the Customer is liable and there is no insurance cover under the vehicle insurance, the Customer shall indemnify car2go from any third party claims.
- (2) In the event of an accident due to the Customer's own fault, the Customer's liability shall, up to the amount of the agreed deductible, also extend to the incidental damage such as expert's fees, towing charges, diminished value, costs for the loss of lease fees, raising of the policyholder's premium rate category, additional administration costs.
- (3) The customer is liable for the consequences of traffic offences or criminal offences committed with the car2go vehicle. The customer shall pay all resulting fees and costs and shall release car2go fully from any claims of third parties. For the processing of traffic offences (cautions, fees, fines, etc.), the customer shall pay a processing fee to car2go for each instance. The amount of the processing fee shall be based on the applicable tariff regulations.
- (4) In case the Customer causes an accident outside the home area, the Customer shall bear the costs arising from returning the vehicle in the home area.
- (5) If due to a breach of Section 10 it is necessary for car2go to relocate the vehicle or if a third party engages a towing service, the Customer shall bear the costs for such service and additional fees in accordance with the current fee policy.
- (6) The Customer shall pay a contractual penalty in accordance with the current fee policy if the Customer lets a person who is not an authorized driver use the car2go vehicle (cf. Section 3 (4)). The right to claim further damages shall remain unaffected.
- (7) In the event of any material culpable breach of contract, including a default in payment, car2go may temporarily or permanently exclude the relevant Customer with immediate effect from using any car2go vehicles. The Customer will be informed of any such exclusion by email.
- (8) The respective additional fees will not be charged to the extent the Customer proves that he/she is not responsible for the damage, the no damage occurred or the actual damage incurred is significantly lower than the fee.

§ 15 Termination, termination of the master agreement

- (1) The master agreement shall be concluded for an indefinite period; both parties are entitled to terminate the master agreement upon two (2) weeks' notice in writing (text form, e.g. letter, fax, email) as per the end of each calendar month. If a minimum term has been agreed for simultaneously concluded fee packages, the master agreement may also be terminated by means of a standard termination upon two (2) weeks' notice as per the end of the agreed minimum term.
- (2) car2go shall be entitled to termination without notice pursuant to art. 1456 of the Civil Code, if the customer
 - a) is a consumer and defaults on two payments due;
 - b) stops payments in general;
 - c) is a legal entity under public law, a special fund under public law, or a trader, who was acting in a commercial or self-employed professional capacity when the framework agreement was concluded and has defaulted on payments due;
 - d) makes false statements or omits facts when registering or in the course of the contractual relationship;
 - e) despite written warning, continues to be in serious breach of the agreement or does not immediately remedy consequences already arising from such breaches.
 - f) drives under the influence of alcohol or drugs;
 - g) passes on their customer login data (car2go identification,



car2go, PIN car2go) a terzi, in violazione della Sezione 3(4).

- (3) Qualora car2go decida di avvalersi della clausola risolutiva espresso di cui sopra, l'accesso ai veicoli car2go sarà immediatamente bloccato una volta ricevuta la comunicazione da parte di car2go.
- (4) Qualora il contratto quadro o il contratto individuale di noleggio venga meno per cause riconducibili al paragrafo che precede, car2go potrà richiedere:
 - a) la consegna immediata del veicolo car2go utilizzato dal Cliente. Qualora il Cliente non riconsegna immediatamente il veicolo car2go, car2go potrà riprenderne possesso addebitando i relativi costi al Cliente;
 - b) il corrispettivo maturato per il noleggio del veicolo car2go fino alla riconsegna dello stesso;
 - c) il risarcimento di tutti i danni. A titolo di risarcimento danni car2go addebiterà al Cliente tutti i danni effettivamente causati.

§ 16 Codici di Condotta

Car2go tratterà i dati personali nel rispetto della Privacy Policy accessibile tramite il sito www.car2go.com.

§ 17 Disposizioni Generali

- (1) Il contratto quadro, il contratto di convalida e il contratto individuale di noleggio sono soggetti al diritto italiano.
- (2) Qualora il Cliente sia qualificabile come consumatore ai sensi del Decreto Legislativo n. 206 del 6 Settembre 2005 (Codice del Consumo), per ogni eventuale controversia comunque originata dal contratto quadro, contratto di convalida e/o contratto individuale di noleggio o ad essi connessa o da essi derivante, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano. In tutti gli altri casi sarà competente in via esclusiva il foro di Milano.
- (3) Il Cliente può trasferire a terzi i diritti o le pretese relative ai presenti contratti solo previa autorizzazione scritta di car2go.
- (4) Fra le parti non sono in essere accordi verbali supplementari e/o integrativi. Le modifiche e le integrazioni dei Termini e Condizioni Generali richiedono la forma scritta. La corrispondenza elettronica (e-mail) è considerata una forma scritta accettabile.
- (5) Qualora una o più disposizioni del presente contratto fossero inefficaci o nulle, ciò non influirà sulla validità delle restanti disposizioni contrattuali.

§ 18 Servizio Clienti/Reclami/ODR

- (1) Il Cliente potrà usare i dettagli di contatti elencati nella Sezione 1 (1) qualora voglia richiedere informazioni, effettuare restituzioni, inviare reclami per posta, telefono o email.
- (2) Qualora il Cliente sia un consumatore residente all'interno dell'Unione Europea, potrà inviare il proprio reclamo completando il modello elettronico sul portale ODR, una piattaforma fornita al fine di supportare i consumatori europei nella gestione stragiudiziale delle controversie. L'indirizzo email di car2go che il Cliente dovrà inserire sul portale ODR è il seguente: servizioclienti@car2go.com

§ 19 Diritto di recesso

Il Cliente ha il diritto di recesso con riferimento al solo contratto di convalida (Sezione 1 (2), Sezione 4 (2)) ai sensi delle seguenti disposizioni:

Istruzioni sul Diritto di Recesso

Diritto di recesso

Il Cliente ha il diritto di recedere entro 14 giorni senza obbligo di dover fornire alcuna motivazione.
Il diritto di recesso non potrà più essere esercitato dopo 14 giorni dalla firma del contratto di convalida.

Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente deve comunicare a car2go Italia S.r.l. con sede presso: Piazza XXIV Maggio 12, 20136 Milano (seda operativa), Via M. Camperio 14, 20123 Milan (seda

car2go password and car2go PIN) to another person, in breach of Section 3 (4).

- (3) In the event that car2go terminates the agreement without notice, access to car2go vehicles will be blocked immediately upon receipt of the relevant notice of termination.
- (4) In the event that the master agreement or the individual lease agreement have been terminated for cause pursuant to the above paragraph, car2go may claim in particular
 - a) immediate return of any car2go vehicle currently used by the relevant Customer. Should the Customer fail to return the car2go vehicle immediately, car2go is entitled to take possession of the car2go vehicle at the Customer's expense;
 - b) lease installments until the relevant car2go vehicle is returned;
 - c) claim for damages. In terms of damages, car2go will charge the Customer the damage actually caused.

§ 16 Applicable Codes of Conduct

We adhere to our Privacy Policy that is constantly accessible on www.car2go.com.

§ 17 General provisions

- (1) The master agreement, the validation agreement and the individual lease agreements shall be governed by the Italian law.
- (2) In the event the Customer is qualified as a consumer pursuant to the Legislative Decree no. 206 of 6 September 2005 (Consumer Code), for any possible dispute in any way caused by the master agreement, the validation agreement and/or the individual lease agreement or connected to them or erasing from them, the Court of the place of residence or domicile chosen by the Customer in the Italian territory shall have exclusive jurisdiction. In all the other cases the Court of Milan shall have exclusive jurisdiction.
- (3) The Customer may only transfer any claims or other rights under the aforementioned agreements to third parties with the prior written consent of car2go.
- (4) There are no oral ancillary agreements. Any changes and amendments shall be made in writing. An email suffices to satisfy the written form requirement.
- (5) Should one or several provisions of these Terms and Conditions be or become invalid or void, this shall not affect the validity of the remaining provisions.

§ 18 Customer Service / Complaints / ODR

- (1) The Customer may use the contact details set out in Section 1 (1) above in case of questions, returns or complaints by letter, telephone or email.
- (2) If the Customer is a consumer residing in the European Union, the Customer can submit a complaint by completing an electronic complaints form through the ODR web portal, a platform provided to assist European Union consumers in settling disputes out of court. car2go contact email which the Customer may include as part of the ODR submission is servizioclienti@car2go.com.

§ 19 Right of withdrawal

The Customer has a right of withdrawal with regard to the validation agreement only (Section 1 (2), Section 4 (2) above) pursuant to the following provisions:

Instructions on the Right of Withdrawal

Right of withdrawal

You have the right to withdraw from this contract within 14 days without giving any reason.
The withdrawal period will expire after 14 days from the day of the conclusion of the contract.

To exercise the right of withdrawal, you must inform us car2go Italia S.r.l., Piazza XXIV Maggio 12, 20136 Milano (operating office), Via M. Camperio 14, 20123 Milan (domicile), telephone number: +39 026 006



legale), telefono: +39 026 006 3093, email: servizioclienti@car2go.com la sua decisione di recedere dal contratto di convalida tramite dichiarazione univoca (ad es. tramite raccomandata, fax o email). Il Cliente potrà anche, facoltativamente, usare il modello sotto riportato.

Affinché il diritto di recesso sia correttamente esercitato, la data di invio della comunicazione di cui sopra dovrà essere antecedente allo scadere dei 14 giorni.

Effetti del recesso

Se il Cliente esercita il recesso dal contratto di convalida, car2go rimborserà tutti i pagamenti ricevuti dal Cliente, inclusi i costi di spedizione (eccetto i costi aggiuntivi derivanti dall'utilizzo di un tipo di spedizione diversa dalla modalità di spedizione meno costosa offerta da car2go), senza ritardo e comunque non oltre 14 giorni dalla data in cui car2go ha ricevuto la richiesta di recesso. car2go effettuerà il rimborso tramite lo stesso strumento di pagamento utilizzato dal Cliente salvo che il Cliente non richieda diversamente; in ogni caso non saranno addebitati ulteriori costi al Cliente.

Qualora il Cliente abbia richiesto a car2go di iniziare l'esecuzione dei servizi durante il periodo di recesso, il Cliente dovrà pagare a car2go l'utilizzo dei servizi di cui ha fruito fino al momento in cui il recesso è stato esercitato,

3093, email address: servizioclienti@car2go.com of your decision to withdraw from this contract by an unequivocal statement (e.g. a letter sent by post, fax or e-mail). You may use the attached model withdrawal form, but it is not obligatory.

To meet the withdrawal deadline, it is sufficient for you to send your communication concerning your exercise of the right of withdrawal before the withdrawal period has expired.

Effects of withdrawal

If you withdraw from this contract, we shall reimburse to you all payments received from you, including the costs of delivery (with the exception of the supplementary costs resulting from your choice of a type of delivery other than the least expensive type of standard delivery offered by us), without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which we are informed about your decision to withdraw from this contract. We will carry out such reimbursement using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless you have expressly agreed otherwise; in any event, you will not incur any fees as a result of such reimbursement.

If you requested to begin the performance of services during the withdrawal period, you shall pay us an amount which is in proportion to what has been provided until you have communicated us your withdrawal from this contract, in comparison with the full coverage of the contract.

Il Cliente non potrà esercitare il diritto di recesso in quei casi in cui car2go ha interamente fornito il servizio di convalida e ha iniziato la fornitura del servizio su espressa richiesta da parte del Cliente e su espressa accettazione di perdita del diritto di recesso stesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte di car2go.

The Customer's right of withdrawal expires also in those cases in which car2go has completely provided the validation service and began with the performance of the service only after the consumer had given his express consent thereto and concurrently acknowledged that he would lose the right to withdraw from the validation agreement once car2go has fully performed the validation agreement.

Modello di recesso

(Qualora il Cliente intenda recedere dal presente contratto, è pregato di completare e restituire il presente modulo).

- A car2go Italia S.r.l. con sede presso: Piazza XXIV Maggio 12, 20136 Milano (seda operativa), Via M. Camperio 14, 20123 Milan (seda legale), telefono: +39 026 006 3093, email: servizioclienti@car2go.com
- Io/noi confermo/confermiamo di voler esercitare il recesso dal contratto di vendita dei presenti beni/di fornitura dei seguenti servizi:
- Ordinati il/Ricevuti il:
- Nome del/dei cliente/clienti:
- Indirizzo del/dei cliente/clienti:
- Firma del/dei cliente/clienti:

Data

Model withdrawal form

(If you wish to withdraw from this agreement, please fill out this form and return it)

- To car2go Italia S.r.l., Piazza XXIV Maggio 12, 20136 Milano (operating office), Via M. Camperio 14, 20123 Milan (domicile), telephone number: +39 026 006 3093, email address: servizioclienti@car2go.com
- I/We (*) hereby give notice that I/We (*) withdraw from my/our (*) contract of sale of the following goods (*)/for the provision of the following service (*):
- Ordered on (*)/received on (*)
- Name of consumer(s)
- Address of consumer(s)
- Signature of consumer(s) (only if this form is notified on paper)

Date



Consenso esplicito ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano

Avendo letto i presenti Termini e Condizioni, il Cliente dichiara, ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, di accettare integralmente e specificatamente le clausole dei seguenti articoli:

- § 3 (Conto, dati dei Clienti, utilizzo dell'account di terzi);
- § 4 (Autorizzazione alla guida, verifica della patente di guida);
- § 5 (Strumenti di accesso (sigillo car2go e App car2go));
- § 6 (Prenotazione e conclusione del contratto individuale di noleggio);
- § 7(11) (Tariffe, mancato pagamento, minuti gratuiti e credito attivo);
- § 8 (Cessione, autorizzazione all'addebito diretto e notifica);
- § 11(6) (Comportamento in caso di incidenti, danni, difetti e riparazioni, contravvenzioni, sospetta frode);
- § 13 (Responsabilità di car2go);
- § 14 (Responsabilità del Cliente, sanzioni contrattuali ed esclusione dall'utilizzo);
- § 15 (Risoluzione, risoluzione dell'accordo quadro)
- § 17(2) (Disposizioni Generali).

Explicit consent pursuant to Articles 1341 and 1342 of the Italian Civil Code

After having examined these Terms and Conditions, the Customer declares, pursuant to Articles 1341 and 1342 of the Italian Civil Code, to integrally accept and specifically approve the clauses reported under sections:

- § 3 (Settlement Account, Customer data, Cross-Account-Use);
- § 4 (Right to drive, driver's license validation);
- § 5 (Access tools (car2go seal, and car2go App));
- § 6 (Booking and conclusion of individual lease agreements);
- § 7(11) (Prices, default in payment, free minutes, credit balance);
- § 8 (Assignment, direct debit authorization, and prenotification);
- § 11(6) (Handling of accidents, damage, defects and repairs; traffic offenses; suspicion of fraud);
- § 13 (car2go's Liability);
- § 14 (Customer's Liability, Contractual Penalty and Exclusion from Use);
- § 15 (Termination, termination of the master agreement).
- § 17(2) (General Provisions)

IL NOSTRO PARTNER



CARSHARING