

## ALLEGATO 3

### Manuale d'uso per l'abbonato al servizio car sharing

#### Premessa

Il car sharing è un servizio di mobilità pubblica urbana integrativo al trasporto pubblico e privato. L'abbonato acquista l'uso effettivo del veicolo anziché il veicolo stesso.

L'adesione al servizio offre una serie di vantaggi che si possono così riassumere:

#### Per l'abbonato

- A. Flessibilità e modularità del servizio
  - Disponibilità di diverse tipologie di veicoli (dalle auto da città, ai veicoli commerciali)
- B. Vantaggi economici
  - Evita l'investimento iniziale necessario per l'acquisto della vettura
  - Carburante, manutenzione, assicurazione, tassa di proprietà sono a carico della società Car Sharing Firenze
  - Assistenza costante 24 ore su 24 per la risoluzione di qualsiasi problema legato all'utilizzo dei veicoli
  - Parcheggio gratuito a Firenze negli spazi delimitati dalle strisce blu e bianche.
- C. Mobilità
  - Libero accesso alla ZTL
  - Percorrenza delle corsie preferenziali
  - Possibilità di parcheggio gratuito negli spazi blu (a pagamento) e bianchi (per residenti) sulla sede stradale.

#### Per la collettività

- Ampliamento della gamma dei servizi di trasporto pubblico
- Contributo alla riduzione dell'inquinamento atmosferico grazie all'utilizzo di veicoli nuovi, a minimo impatto ambientale e a un minore volume di traffico;
- Riduzione dell'intasamento del centro urbano grazie ad una minore occupazione del suolo pubblico (1 veicolo car sharing sostituisce parecchi veicoli circolanti e/o parcheggiati).

#### Abbonamento a Car Sharing Firenze

L'abbonamento a Car Sharing Firenze avviene attraverso la sottoscrizione di un contratto e l'accettazione del regolamento.

All'atto dell'iscrizione a Car Sharing Firenze vengono consegnati:

1. La Parola chiave da utilizzare all'atto della prenotazione
2. La card che permette l'apertura dei veicoli
3. Il codice PIN da digitare per consentire di avviare il veicolo.

Si consiglia di tenere sempre separato il codice PIN dalla smart card. In caso di smarrimento o di furto della carta, è necessario sporgere denuncia alle autorità competenti, trasmettendone copia a Car Sharing Firenze.

#### La card

La card è una carta a microchip che permette di aprire/chiedere il veicolo in car sharing prenotato.

La card è personale e non cedibile. Per evitare danneggiamenti è opportuno tenerla lontana da fonti elettromagnetiche (es. cellulari).

Il fronte card è caratterizzato dal logo "Io guido" del circuito nazionale di Car Sharing (I.C.S.) e dal nome o ragione sociale del titolare.

Il retro card contiene il logo di Car Sharing Firenze

#### Il lettore di card

Il lettore di card è uno strumento posto sul parabrezza del veicolo, che permette il riconoscimento dell'abbonato e dell'avvenuta prenotazione. Se la prenotazione è attiva, avvicinando la card al lettore, si alzeranno le sicure del veicolo.



## Il board computer

Il board computer è l'apparecchio situato a bordo veicolo che ha la funzione di:

- Accettare il PIN (codice segreto abbinato alla card)
- Segnalare i conteggi orari e chilometrici.
- Chiamare il Call Center per emergenze e segnalazioni
- Chiudere definitivamente la corsa.



*Fronte del computer di bordo: display e tastiera*

## La prenotazione

Per poter usufruire del servizio di Car Sharing è necessario prenotare la corsa tramite il Call Center al numero **848.810.000**. Il Call Center è a disposizione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. All'atto della prenotazione l'abbonato dovrà indicare:

- la città per la quale vuole fare la prenotazione;
- parcheggio di prelievo veicolo;
- tipo di veicolo;
- data e ora di prelievo veicolo;
- data e ora di riconsegna del veicolo;
- eventuali richieste di utilizzo di accessori.

Se all'atto della prenotazione la richiesta non può essere soddisfatta, l'operatore del Call Center proporrà soluzioni alternative per trovare la soluzione per soddisfare le richieste dell'abbonato.

La prenotazione sarà confermata dal Call Center indicando il parcheggio, il veicolo prenotato con numero di flotta e numero di targa, l'ora di avvio e di scadenza del periodo di utilizzo.

L'inizio e la fine della prenotazione devono corrispondere alle ore piene o con i quarti di ora.

Se il veicolo è disponibile sono possibili successivi prolungamenti dell'utilizzo, anche a corsa iniziata.

Le prenotazioni per durata superiore ai 3 giorni devono essere effettuate e autorizzate da Car Sharing Firenze.

L'annullamento di una prenotazione, come pure la riconsegna del veicolo oltre la scadenza della prenotazione, generano una penale come previsto nel tariffario di Car Sharing Firenze.

Vi consigliamo di prenotare il veicolo per un arco di tempo sufficientemente ampio per garantire una riconsegna all'interno dei tempi di prenotazione.

## Presenza in consegna del veicolo

I veicoli sono a disposizione nelle aree di parcheggio di Car Sharing Firenze.

Ogni autovettura è riconoscibile dal logo di Car Sharing Firenze e di "Io guido Car Sharing".

Il veicolo prenotato è riconoscibile grazie dalla luce lampeggiante di color arancione (alla voce "prenotata") del lettore di smart card.

Per aprire l'auto appoggiare la smart card in corrispondenza del lettore e attendere qualche istante.

Il lettore riconosce la card e autorizza l'apertura del veicolo sbloccando le sicure.

Il veicolo non può essere utilizzato prima dell'inizio della prenotazione e la restituzione deve essere effettuata nel parcheggio di partenza entro la scadenza delle ore prenotate.

All'atto della presa in consegna del veicolo è necessario controllare le condizioni, interne ed esterne; eventuali danni o anomalie visibili devono essere comunicati al Call Center, prima di iniziare il viaggio per essere esenti da ogni responsabilità propria.

**I danni visibili non rilevati potranno essere imputati all'abbonato che per ultimo ha utilizzato il veicolo prima della constatazione del danno.**

Una volta all'interno dell'auto digitare il codice PIN sul board computer entro 3 minuti.

Se il numero digitato è corretto si può ritirare la chiave di accensione riposta nel vano porta oggetti e avviare il veicolo.

L'inserimento di un PIN errato per 3 volte consecutive comporta la chiusura della prenotazione, occorre quindi uscire dal veicolo e richiuderlo con la card. Il veicolo può essere riprenotato se l'abbonato è in possesso di un PIN corretto, in caso contrario è necessario contattare Car Sharing Firenze. Durante il viaggio il board computer permette di controllare il tempo trascorso ed i km effettuati.

## Rilasci temporanei

Per effettuare fermate intermedie o soste temporanee, sarà sufficiente chiudere l'auto con le chiavi o con il comando a distanza come un normale veicolo.

## Il rifornimento di carburante

Prima di restituire il veicolo, se il livello di carburante è inferiore alla metà della capacità del serbatoio, occorre effettuare il rifornimento presso la rete di distributori convenzionati **AGIP**, utilizzando l'apposita "**Multicard carburante**" allegata ai documenti del veicolo, che si trova all'interno del cruscotto insieme alle chiavi della vettura.

Quando si paga con la carta carburante, vengono richiesti i km totali della vettura (chiaramente leggibili sul display del cruscotto) e uno specifico codice PIN, diverso dal PIN personale della Smart Card.

A rifornimento effettuato il gestore restituisce la Card e lo scontrino fiscale che andrà controfirmato dall'abbonato e riposto nel set documenti.

Solo quando non sarà possibile utilizzare la rete di distributori convenzionati si potrà effettuare il rifornimento presso altri distributori.

**ATTENZIONE:** questa modalità NON è utilizzabile nei distributori automatici, quindi occorrerà fare rifornimento in presenza soltanto del gestore. In questi casi, così come nel caso in cui non ci sia alcun distributore **AGIP** disponibile, occorre conservare lo scontrino di pagamento, (che dovrà avvenire a proprie spese), e inviarlo in originale, entro e non oltre 3 giorni, a Car Sharing Firenze che provvederà a scontarlo nella prossima fattura. In assenza dello scontrino stesso per esigenze amministrative non sarà possibile procedere al rimborso.

## La restituzione

Trascorso il tempo di prenotazione si dovrà riconsegnare l'auto nel parcheggio di partenza entro la scadenza delle ore riservate.

Per il rilascio definitivo del veicolo è necessario premere il tasto "F1" sul board computer e confermare con il tasto "F2"

Dopo aver controllato di aver chiuso tutti i finestrini, portiere e spento le varie luci, riporre le chiavi nel cassetto porta oggetti.

Usciti dall'auto posizionate la card sul lettore e attendere la chiusura delle porte.

**SI RICORDA CHE, NEL RISPETTO DI TUTTI GLI UTILIZZATORI DEL SERVIZIO, SUI VEICOLI È VIETATO FUMARE E TRASPORTARE ANIMALI**

## Aree Car Sharing occupate

Al momento della riconsegna dell'auto potrebbe capitare che le aree riservate al servizio Car Sharing Firenze, siano occupate da altre autovetture non autorizzate alla sosta.

Si prega cortesemente, nel caso si verificano questi inconvenienti, di lasciare l'autovettura nelle strisce blu più vicine al posteggio Car Sharing Firenze, per gli utenti la sosta è gratuita, comunicando al Call Center la nuova collocazione.

Le ricordiamo a questo proposito, di rispettare il codice della strada e di NON lasciare l'auto in zone vietate soggette a contravvenzioni e/o a rimozione.

Se questo dovesse accadere, le sanzioni verranno addebitate all'Utente che ha violato il codice stradale.

## Richiesta di assistenza e comunicazioni al Call Center

L'assistenza all'abbonato durante la guida è garantita 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno.

Il Call Center interviene su chiamata da bordo veicolo in caso di "emergenza" e/o "informazioni" sull'utilizzo.

Per la chiamata in viva-voce premere il tasto rosso con simbolo "cornetta"

### Emergenze:

- Impossibilità di usufruire del veicolo:

*Procedura attivazione:* premere tasto rosso con simbolo "cornetta", sul Board Computer compare la scritta "chiamata in corso", il Call Center risponde.

- Mancanza del veicolo nel parcheggio al momento del ritiro.

*Soluzione:* veicolo alternativo o servizio sostitutivo.

- Incidente

*Soluzione:* l'abbonato chiama, se necessario: 118 (Soccorso sanitario) e 112/113 (Polizia Stradale - Carabinieri). Chiama il Call Center che provvederà, se necessario, ad attivare il soccorso stradale.

- Panne

*Soluzione:* Il Call Center attiva l'assistenza stradale, se necessario un taxi.

- Smarrimento della chiave.

*Soluzione:* Il Call Center attiva l'assistenza stradale.

- Smarrimento/furto card o inutilizzabilità.

*Soluzione:* Il Call Center chiude la corsa.

- Veicolo non utilizzabile.

*Soluzione:* Il Call Center propone un veicolo sostitutivo o un taxi.

- Ritiro del veicolo in ritardo di x ore, rispetto alla prenotazione.

*Soluzione:* Chiamata al Call Center per soluzione alternativa (come da regolamento).

- Mancanza posti liberi nel parcheggio.

*Soluzione:* Il Call Center autorizza la chiusura in prossimità degli stalli Car Sharing Firenze.

**Le chiamate NON di reale emergenza causeranno una penale di euro 10,00 + costo effettivo della chiamata.**

### Segnalazioni dall'auto:

Per segnalare anomalie che non pregiudichino l'utilizzo del veicolo.

Procedura attivazione: premere tasto rosso con simbolo "cornetta", sul Board Computer compare la scritta "Chiamata in corso", il Call Center risponde.



Il Call Center annoterà e fornirà le informazioni del caso per :

- Ritardo abbonato o prolungamento della corsa
- Anomalia Board Computer
- Manomissioni del veicolo
- Danni riscontrati ante corsa/fine corsa
- Anomalia veicolo
- Smarrimento/danneggiamento o furto smart card senza prenotazione attiva
- Smarrimento/danneggiamento o furto card carburante
- Richiesta della card carburante
- Oggetti smarriti: rinvenimento/recupero
- Riscontro stato di recupero pulizia non adeguato/richiesta pulizia straordinaria
- Inefficienze del servizio

La manutenzione/condizione dei veicoli garantita da Car Sharing Firenze rispetta standard di servizio rigorosi; per mantenere questo livello è necessario che l'abbonato segnali con tempestività le anomalie rilevate avvisando il Call Center.

### Rientro oltre l'orario previsto

Se durante il tragitto ci si rende conto che non si riesce a rientrare nel tempo previsto, occorre chiamare immediatamente il Call Center per prolungare la prenotazione. Se l'auto non è stata già impegnata da altri abbonati sarà confermato il nuovo termine di rientro.

Se la vettura è già stata prenotata si potrà prolungare la prenotazione solo se è assolutamente indispensabile. In questo caso scatterà la penale (vedere tariffario). Tale penale servirà a fornire un servizio sostitutivo a coloro che avevano prenotato l'auto nel periodo in cui non è stata riconsegnata la vettura.

**Le chiamate NON di reale emergenza causeranno una penale di euro 10,00 + costo effettivo della chiamata.**

### I viaggi all'estero e utilizzi superiori ai 3 giorni

I viaggi all'estero devono essere autorizzati per iscritto da Car Sharing Firenze.

Nel caso in cui si sostengano delle spese di gestione e manutenzione straordinaria del veicolo, vengono riconosciute all'abbonato se effettuate presso la rete di assistenza ufficiale della casa produttrice.

Gli utilizzi superiori alle 72 ore (3 giorni) dovranno essere preventivamente concordati con Car Sharing Firenze.