



Genova Car Sharing.

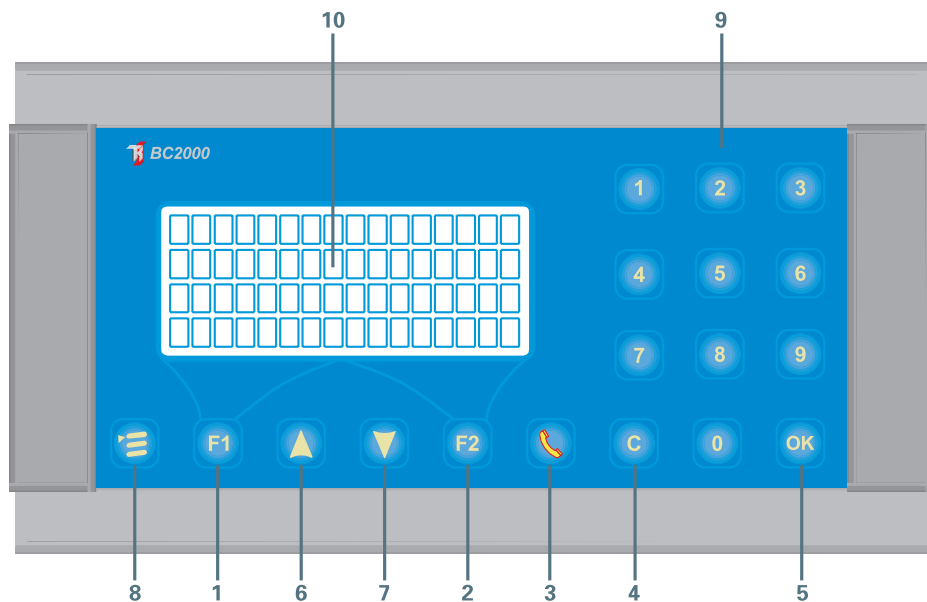
L'auto da un nuovo punto di vista.

Guida al servizio.



*Ministero dell' Ambiente
e della Tutela del Territorio*

> Computer di bordo



01. F1 tasto funzione per rilascio definitivo
02. F2 tasto funzione per conferma rilascio definitivo/rifornimento carburante
03. Tasto chiamata Call Center
04. Tasto "annulla"
05. Tasto "conferma"
06. Selettore
07. Selettore
08. Tasto disattivo
09. Tastiera numerica
10. Display

> Il servizio di Genova Car Sharing

Il Car Sharing è un servizio di trasporto individuale fruibile in forma autonoma. L'uso dei veicoli, previa prenotazione, è possibile attraverso la Smart Card. I veicoli messi a disposizione da Genova Car Sharing:

- sono per la maggior parte eco-compatibili grazie a motori alimentati sia a benzina che a metano
- possono parcheggiare gratuitamente nelle AREE AZZURRE e nelle ZONE BLU
- possono transitare nelle Zone a Traffico Limitato (ZTL, ZSL) della città
- possono circolare nelle corsie preferenziali (taxi-bus)
- possono accedere alle zone interdette anche nelle giornate di limitazione del traffico (ad es. in targhe alterne)



1. La Smart Card

La Smart Card, consegnata al momento della sottoscrizione del contratto, è dotata di un microchip che consente l'identificazione del Cliente, l'apertura e la chiusura delle portiere rispettivamente all'inizio ed alla fine del servizio.

2. Il Lettore di Smart Card

È un apparato posto all'interno del veicolo e collocato dietro il parabrezza (lato passeggero). Esso, tramite la lettura della Smart Card, identifica il Cliente e sblocca le portiere del veicolo prenotato.





3. Computer di Bordo

Il Computer di Bordo è un apparato situato all'interno del veicolo che ha la funzione di:

- consentire la digitazione del Codice PIN da parte del Cliente
- procedere allo "sblocco" del motore e quindi permettere la messa in moto
- conteggiare la durata ed i km percorsi durante il servizio
- effettuare chiamate verso il Call Center per eventuali emergenze e/o segnalazioni
- memorizzare i dati di un eventuale rifornimento di carburante
- chiudere il servizio



> Il Call Center

Il Call Center, che risponde al numero 848-810000, è l'interlocutore per tutte le esigenze relative al servizio, quali:

- prenotare, estendere o ridurre la durata del servizio
- comunicare guasti od incidenti
- segnalare la mancata presenza dell'auto prenotata in parcheggio
- segnalare l'indisponibilità di un parcheggio al rientro e comunicare l'esatta ubicazione della vettura
- chiamate di emergenza

Dall'interno del veicolo la comunicazione, in viva voce, con il Call Center si effettua:

- premendo il tasto "telefono" posto sul tastierino con display del Computer di Bordo
- selezionando il servizio desiderato (emergenza, informazioni) e confermando la selezione
- premendo il tasto F2
- attivando la chiamata premendo nuovamente il tasto F2



> Prenotazione del veicolo

La prenotazione va effettuata:

> on line sul sito www.genovacarsharing.it

cliccando sul pulsante "prenota" che trovate in home page, selezionate la città di Genova ed inserite il numero cliente e la password che vi saranno comunicati al momento della sottoscrizione del contratto

> chiamando il Call Center al numero 848 810000

operativo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Una voce preregistrata inviterà a digitare il numero corrispondente alla città desiderata (**per Genova occorre digitare il n° 7**).

Gli estremi da comunicare per effettuare la prenotazione sono:

- il proprio nominativo ed eventualmente la parola chiave
- il tipo di veicolo desiderato
- il parcheggio presso cui ritirare il veicolo
- data ed ora di ritiro del veicolo
- data ed ora di riconsegna del veicolo
- eventuali richieste di accessori

Il Call Center confermerà la prenotazione comunicando il parcheggio, il modello, il nome e la targa del veicolo prenotato e l'ora di inizio e fine del servizio.

Dal telefono fisso la tariffazione è quella prevista per una normale chiamata urbana.

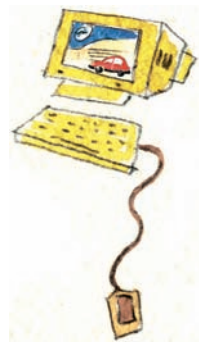
> Durata, estensione del servizio ed annullamento prenotazione

Il periodo minimo di utilizzo è di un'ora; il tempo eccedente viene calcolato in frazioni di 15 minuti.

È possibile richiedere l'estensione del servizio al Call Center che comporterà l'addebito di un importo specificato dal regolamento.

Qualora il veicolo risultasse prenotato l'eventuale conferma dell'estensione del servizio comporterà l'addebito di un importo specificato dal regolamento.

L'annullamento della prenotazione, così come la ritardata riconsegna del veicolo senza preavviso, prevede l'addebito di un importo come previsto dal regolamento.





> Presa del veicolo

1. Disponibilità e controllo veicolo

Le vetture, disponibili presso parcheggi dedicati contraddistinti da apposita segnaletica riportante il logo di Genova Car Sharing, sono facilmente identificabili grazie agli adesivi, posti sulle portiere e sul lunotto posteriore, che riproducono il logo Genova Car Sharing.

Al momento della presa in carico del veicolo è necessario verificare la presenza di eventuali danni e darne tempestiva comunicazione al Call Center. Allo stesso modo occorre verificare la presenza del giubbotto di emergenza e della Carta Carburante.

2. Inizio servizio

All'ora del ritiro la spia del Lettore di Smart Card posto dietro il parabrezza del veicolo prenotato, diventa di colore arancione lampeggiante. È da tener presente che il veicolo non potrà essere utilizzato prima dell'inizio della prenotazione e la restituzione dovrà avvenire entro l'orario previsto.

Per accedere al veicolo è necessario avvicinare la Smart Card al lettore per almeno 5 secondi (microchip rivolto verso il lettore) finché si verifica lo sblocco delle portiere. Saliti a bordo del veicolo è necessario digitare il Codice PIN sul Computer di Bordo per dare inizio al servizio (non occorre digitare nessun altro tasto).

La digitazione del PIN va eseguita entro 3 minuti dallo sblocco della portiera.

Solo dopo aver effettuato questa operazione è possibile la messa in moto del veicolo utilizzando la chiave che è riposta all'interno del cassetto portaoggetti (nella Multipla la chiave è nel vano sopra il volante).

3. Errato inserimento Codice PIN

In caso di errato inserimento del Codice PIN per tre volte consecutive, per motivi di sicurezza, il sistema si blocca ed è necessario riprenotare il veicolo tramite Call Center.

4. Indisponibilità veicolo

Se al momento del ritiro il veicolo prenotato non fosse presente presso il parcheggio è necessario contattare il Call Center che provvederà a:

- comunicare l'esatta ubicazione del veicolo, nel caso fosse fuori parcheggio
- proporre un altro veicolo disponibile presso il parcheggio o, in alternativa, i veicoli disponibili presso altri parcheggi



> Uso del veicolo

In caso di sosta, le portiere dovranno essere chiuse esclusivamente utilizzando la chiave o il telecomando a distanza come un normale veicolo.

È importante comunicare tempestivamente al Call Center qualsiasi tipo di anomalia riscontrata sul veicolo durante il servizio ed eventuali danni provocati.

È previsto, con cadenza settimanale, il lavaggio completo del veicolo.

Nel caso in cui, al termine del servizio, il veicolo necessitasse di un lavaggio (interno o esterno) è gradita una tempestiva informazione al Call Center allo scopo di far ripristinare gli standard previsti.

> Restituzione del veicolo

Circa 15 minuti prima dello scadere della prenotazione, il Computer di Bordo emetterà un segnale acustico per segnalare l'approssimarsi dello scadere del servizio.

Al termine il Cliente dovrà riconsegnare il veicolo nel parcheggio presso il quale ha avuto inizio il servizio.

Per la restituzione del veicolo è necessario:

- premere il tasto F1 del Computer di Bordo e confermare con il tasto F2

È opportuno ricordare di controllare la chiusura dei finestrini e delle luci di cortesia.

- riporre la chiave nel cassetto portaoggetti
- uscire dal veicolo e posizionare la Card sul lettore posto dietro il parabrezza ed attendere la chiusura delle portiere

Nel caso in cui alla fine del servizio i parcheggi dedicati a Genova Car Sharing risultassero completamente occupati, si dovrà parcheggiare in prossimità degli stessi comunicando al Call Center l'esatta ubicazione del veicolo (via e numero civico).





Fiat Doblo

> **Rifornimento di carburante**

Le tariffe di Genova Car Sharing includono il costo del carburante.

Il rifornimento di carburante è da effettuarsi quando il livello scende al di sotto di un quarto di serbatoio.

1. Rifornimento di benzina o gasolio

Il rifornimento di benzina o gasolio è possibile attraverso la Carta Carburante da utilizzarsi presso gli impianti abilitati.

La Carta Carburante si trova all'interno del vano portaoggetti del veicolo, insieme alla chiave di accensione.

Il codice PIN necessario per utilizzare la Carta Carburante vi verrà comunicato al momento della sottoscrizione del contratto.

Per effettuare rifornimento è necessario:

- consegnare la Carta Carburante al gestore dell'impianto abilitato, comunicando il Codice PIN
- a rifornimento effettuato, riporre la Carta all'interno del vano portaoggetti

Nel caso non fosse possibile effettuare il rifornimento nei distributori convenzionati (estrema lontananza, chiusura), si potrà eseguire il rifornimento anticipando la spesa e facendo pervenire lo scontrino rilasciato dal gestore presso gli uffici Genova Car Sharing anche via fax al numero 010 5303662.

Genova Car Sharing provvederà a scalare l'importo anticipato dalla prima fattura utile.

È assolutamente necessario mantenere un livello minimo di carburante nel serbatoio, altrimenti il veicolo rischia un guasto al sistema di iniezione che renderebbe impossibile l'eventuale accensione del motore.

In entrambi i casi prima di riprendere la corsa occorre:

- inserire sul Computer di Bordo, mediante il tasto **F2**, i km indicati sul contachilometri e premere **OK**
- digitare i litri di carburante (senza decimali) e premere **OK**
- chiudere l'operazione digitando il tasto **F2**

2. Rifornimento di metano

Il rifornimento di metano è effettuato, di massima, dal personale Genova Car Sharing. Qualora il Cliente intendesse procedere al rifornimento, può anticipare la spesa ed inviare la ricevuta - sulla quale andranno segnalati i km al momento del rifornimento e la targa dell'auto - a:

Genova Car Sharing SpA, Piazza Dante 8/1, I 6121 Genova.

Genova Car Sharing provvederà a scalare l'importo anticipato dalla prima fattura utile.



3. Utilizzo benzina/metano

I veicoli di Genova Car Sharing, a basso impatto ambientale, sono per la maggior parte bi-power (doppia alimentazione benzina-metano).

In città è consigliabile l'uso a metano.

Il commutatore benzina-metano è posto, nella Punto a lato sinistro del volante, nel Doblò è posto sotto il computer di bordo e nella Multipla vicino all'autoradio (vedi foto a destra). In tutte le auto è visibile il livello di carburante, sia per la benzina che per il metano. Nel caso in cui il metano si stia esaurendo appare la segnalazione del livello di riserva, con il passaggio automatico allo stato "benzina".

Il passaggio automatico da benzina a metano non è previsto.

> Danni, sinistri e furti

La presenza di danni, un evento di sinistro o il furto del veicolo sinistro dovrà essere comunicato, tempestivamente, al Call Center che provvederà, ove necessario, ad attivare il soccorso stradale per il recupero del veicolo, ed a mettere in condizione il Cliente di proseguire la corsa, secondo quanto stabilito dal regolamento.

1. Sinistro

In caso di sinistro (per incidente o per qualsiasi altro evento che abbia procurato danni all'autoveicolo e/o a terzi), oltre a darne tempestiva informazione al Call Center, è necessario:

- descrivere dettagliatamente l'accaduto ed inoltrare la denuncia all'ufficio sinistri di Genova Car Sharing - fax n° 010 5303662 - entro 24 ore dall'evento, indipendentemente dalla presenza di danni all'autoveicolo o alle persone o dall'esistenza di un verbale redatto dalle autorità di Polizia competente
- se nel sinistro è stato coinvolto un altro veicolo, compilare in tutte le sua parti il **Modulo CID** (posto nel portadocumenti all'interno del vano portaoggetti), anche se la controparte non è disposta a firmarlo. Esso servirà, comunque, a raccogliere tutti i dati necessari alla gestione della pratica. Se possibile riportare le dichiarazioni ed i dati di eventuali testimoni al sinistro
- in caso di fuga o disaccordo della controparte, o in presenza di feriti, chiedere l'intervento delle autorità di polizia competente
- spedire, entro 24 ore dall'evento, a Genova Car Sharing l'originale della documentazione relativa al sinistro inviandola a:

Genova Car Sharing SpA, Ufficio Sinistri
Piazza Dante 8/I, 16121 Genova



Fiat Punto



Fiat Multipla



2. Furto

In caso di tentato furto, furto parziale o totale del veicolo, oltre a informare tempestivamente il Call Center, è necessario:

- sporgere immediata denuncia alle autorità competenti ed inoltrare l'originale a:

Genova Car Sharing SpA, Ufficio Sinistri
Piazza Dante 8/1, 16121 Genova

In caso di furto totale è necessario inoltrare a Genova Car Sharing 2 originali della denuncia stessa unitamente alle chiavi del veicolo.

> Emergenze

In caso di emergenza o anomalie al veicolo il Cliente può contattare il Call Center, attivo 24 ore su 24, utilizzando il sistema viva voce di bordo (così come indicato nella pagina relativa al Call Center).



> Doveri del conducente

Riassumiamo brevemente i doveri dell'utilizzatore:

- essere in possesso di patente valida a tutti gli effetti
- non utilizzare il veicolo per scopi contrari alla legge e comunque difformi da quanto previsto dalla Casa Costruttrice sulla Carta di Circolazione e sui manuali d'uso del veicolo
- non utilizzare il veicolo per competizioni sportive
- non guidare su strade dal fondo dissestato che potrebbero causare danni ai pneumatici ed al veicolo stesso
- non apportare modifiche al veicolo nè apporre scritte pubblicitarie senza l'autorizzazione
- in caso di accensione delle spie dell'acqua o dell'olio fermarsi sempre e chiamare il Call Center
- segnalare immediatamente eventuali malfunzionamenti del contachilometri

Usare il veicolo secondo il principio del “bonus pater familiae”.



> **Indice**

| | |
|---|---------|
| Computer di Bordo..... | pag. 2 |
| Il servizio di Genova Car Sharing..... | pag. 3 |
| 1. La Smart Card..... | pag. 3 |
| 2. Il Lettore di Smart Card..... | pag. 3 |
| 3. Computer di Bordo..... | pag. 4 |
| Il Call Center..... | pag. 4 |
| Prenotazione del veicolo..... | pag. 5 |
| Annullamento prenotazione, durata ed estensione del servizio..... | pag. 5 |
| Presa del veicolo..... | pag. 6 |
| 1. Disponibilità e controllo veicolo..... | pag. 6 |
| 2. Inizio servizio..... | pag. 6 |
| 3. Errato inserimento codice PIN..... | pag. 6 |
| 4. Indisponibilità veicolo..... | pag. 6 |
| Uso del veicolo..... | pag. 7 |
| Restituzione del veicolo..... | pag. 7 |
| Rifornimento di carburante..... | pag. 8 |
| 1. Rifornimento di benzina o gasolio..... | pag. 8 |
| 2. Rifornimento di metano..... | pag. 8 |
| 3. Utilizzo metano/benzina..... | pag. 9 |
| Danni, sinistri e furti..... | pag. 9 |
| 1. Sinistro..... | pag. 9 |
| 2. Furto..... | pag. 10 |
| Emergenze..... | pag. 10 |
| Doveri del conducente..... | pag. 10 |

 **Genova Car Sharing SpA**

Piazza Dante, 8/1

16121 Genova

Tel. 010 5761563, Fax 010 5303662

info@genovacarsharing.it

www.genovacarsharing.it