

## ALL WAYS

### CARTA DEI SERVIZI

#### PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ'

- (1) Il servizio di car-sharing a flusso libero denominato ALL WAYS è un servizio di mobilità condivisa proposto da Scai Motor S.r.l

#### INQUADRAMENTO DEL SERVIZIO DI CAR SHARING A FLUSSO LIBERO

In base alla normativa nazionale e regionale vigente, il car-sharing è un servizio regolato (e/o organizzato) dalle pubbliche amministrazioni che permette di utilizzare un veicolo a noleggio senza conducente, su prenotazione, prelevandolo e riconsegnandolo successivamente, pagando in proporzione all'utilizzo che se ne è fatto. Questo servizio viene promosso nell'ambito di politiche di mobilità sostenibile per favorire la trasformazione del possesso del mezzo in uso dello stesso, in modo da consentire di rinunciare alla proprietà dell'auto privata, individuale o familiare, ma non alla flessibilità delle proprie esigenze di mobilità.

In esito alla modifica della normativa regionale (LR 25/2017), il car-sharing rientra tra i servizi di mobilità complementari al trasporto pubblico regionale e locale. Tale servizio è affidato dagli enti locali nel rispetto delle norme e dei propri strumenti di pianificazione.

#### PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

##### 1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Scai Motor S.r.l garantisce l'accessibilità al proprio servizio di car sharing ALL WAYS senza alcuna distinzione in termini di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

##### 2. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

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

##### 3. PARTECIPAZIONE E RAPPORTI CON L'UTENZA

Scai Motor S.r.l è da sempre attenta alle esigenze specifiche della propria Clientela, anche attraverso l'attività puntuale e professionale delle proprie Centrali Operative, nonché attraverso la creazione, attuazione e analisi di indagini di Customer Satisfaction, finalizzate ad analizzare le osservazioni e i suggerimenti degli utenti, attuate nei vari canali di comunicazione che ALL WAYS rende disponibili ai propri Clienti in base alle specifiche esigenze, ovvero:

Servizio Clienti ALL WAYS: 0521 670208

Indirizzo: [info@allwaysapp.it](mailto:info@allwaysapp.it)

Il sito internet: [www.allwaysapp.it](http://www.allwaysapp.it)

Sede operativa Scai Motor S.r.l – Servizio car-sharing ALL WAYS – Via Emilia Ovest 100/A, 43126 Parma.

#### **4. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

#### **5. SOSTENIBILITA' E RISPETTO DELL'AMBIENTE**

Il servizio offerto da ALL WAYS viene proposto nell'ambito di politiche di mobilità sostenibile per favorire la trasformazione del possesso del mezzo in uso dello stesso, in modo da consentire ai cittadini o alle imprese di rinunciare alla proprietà dell'auto privata, individuale, familiare o aziendale, ma non alla flessibilità delle proprie esigenze di mobilità.

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

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

### **IL SERVIZIO DI CAR SHARING**

#### **1. ISCRIZIONE E PRENOTAZIONI**

L'iscrizione al servizio di car sharing di ALL WAYS può essere effettuata da persone fisiche, persone giuridiche e Pubblica Amministrazione, che assumeranno la natura e qualifica contrattuale di Cliente.

Requisito essenziale per l'accesso al servizio da parte del conducente, regolarmente registrato al servizio, è il possesso di patente di guida valida per la categoria di veicoli che si intende usare, in corso di validità, non sospesa o priva di punti.

È inoltre necessario essere titolare di un titolo per il pagamento secondo quanto stabilito nel Regolamento del servizio ALL WAYS

L'iscrizione al servizio di ALL WAYS viene effettuata sull'app All Ways dove il cliente fornirà i propri dati anagrafici, dati relativi alla Patente e alla carta di credito in corso di validità; successivamente verrà richiesto di prendere visione e accettare le "Regole del Servizio ALL WAYS". Al termine della procedura di iscrizione il Cliente riceverà le credenziali di accesso (username e password) attraverso le quali accederà all'Area Riservata del sito Internet o tramite App.

Il Cliente registrato può prenotare/opzionare un veicolo tramite l'App.

#### **2. LA FLOTTA**

La flotta ALL WAYS è costituita solo da veicoli M1 e N1 con alimentazione benzina, diesel ed elettrica; questi ultimi sono dotati di cambio automatico.

### **3. AREA DI OPERATIVITA' DEL SERVIZIO**

I veicoli specificatamente contrassegnati come “disponibili” si trovano in parcheggi consentiti su aree pubbliche, aree di sosta a pagamento delimitate da strisce blu e aree riservate alla sosta dei residenti salvo quanto previsto al successivo punto 4] o in parcheggi messi a disposizione del Gestore all'interno dell'area di operatività del servizio, identificata sulla mappa accessibile tramite il Portale, le App per gli smartphone. Sempre tramite il Portale o App per gli smartphone, il Cliente può visualizzare sulla mappa i veicoli disponibili più vicini alla propria posizione o ad altro indirizzo indicato.

L'Area di operatività del servizio (o Area di rilascio): è l'area in cui opera il servizio di car sharing; all'interno della quale il Cliente potrà aprire e chiudere la corsa esclusivamente all'interno delle Aree di Copertura del servizio.

### **4. PARTICOLARITA' NELLA REGOLAZIONE DELLA CIRCOLAZIONE NEL COMUNE DI PARMA**

Alla data di emissione della presente carta dei servizi, la regolazione della circolazione in ambito urbano all'interno del territorio del Comune di Parma consente, alle auto del car-sharing, l'accesso alle zone a traffico limitato (ZTL) (con specifica eccezione per le aree pedonali), nonché è prevista la gratuità della sosta negli stalli a pagamento.

Questa regolamentazione potrà essere soggetta a variazioni sulla base delle decisioni assunte dall'amministrazione comunale che potrà emettere ordinanze in variazione delle regole attuali alla regolazione della circolazione.

## **TUTELA DEI CLIENTI**

### **1. COPERTURA ASSICURATIVA**

(1) I veicoli ALL WAYS sono coperti da assicurazione per danni a terzi. Inoltre, la responsabilità del Cliente per danni al veicolo ALL WAYS è limitata e corrisponde a una copertura assicurativa totale che include una copertura parziale con franchigia secondo quanto previsto dalle disposizioni che seguono. Un Cliente non autorizzato non può beneficiare dell'assicurazione.

(2) Carsharing. In caso di Carsharing, la responsabilità del Cliente per danni al veicolo ALL WAYS è limitata ai sensi delle disposizioni seguenti. Qualora il veicolo ALL WAYS venisse danneggiato mentre il Cliente lo utilizza o qualora il Cliente causasse un danno al veicolo ALL WAYS, la responsabilità del Cliente per danni al veicolo ALL WAYS sarà limitata ad una franchigia:

- a) Fimo a EUR 1.000 in caso di autoveicoli M1
- b) Fino a EUR 1.500 in caso di veicoli commerciali N1
- c) Fino al 20% di scoperto in caso di Furto, incendio o perdita veicolo da danno totale.

Tutti i veicoli ALL WAYS sono coperti da apposita assicurazione infortuni. Tale assicurazione prevede la copertura dei rischi “morte” e “invalidità permanente” con importi e franchigie diversi da veicolo a veicolo e da polizza a polizza.

Ulteriori dettagli legati alle coperture assicurative sono descritti nel documento ‘Termini e Condizioni Generali’ al punto 12.

### **2. SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Per ogni comunicazione il Cliente può fare riferimento a:

- Servizio Clienti ALL WAYS: 0521 670208
- Indirizzo: [info@allwaysapp.it](mailto:info@allwaysapp.it)
- Il sito internet: [www.allwaysapp.it](http://www.allwaysapp.it)
- Sede operativa Scai Motor S.r.l – Servizio car-sharing ALL WAYS – Via Emilia Ovest 100/A, 43126 Parma.

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

All Ways registrerà in modalità digitale eventuale segnalazione e/o reclamo; ne approfondirà e verificherà il contenuto effettuando apposite ricerche e quindi provvederà alla risoluzione del caso fornendo riscontro al Cliente e adottando i necessari accorgimenti atti a correggere – se necessario – eventuali processi e/o azioni.

I reclami verranno gestiti nei termini di legge ed in ogni caso entro 30 giorni con risposta scritta.

### **3. PROCEDURE PER IL RIMBORSO INDENNIZZO DA DISSERVIZIO**

ALL WAYS è attenta alle esigenze del Cliente e si adopera affinché lo stesso tragga la massima soddisfazione dall'utilizzo del servizio ALL WAYS.

Qualora la procedura di noleggio non possa essere terminata, il Cliente dovrà comunicare immediatamente questa circostanza a All Ways e rimanere nei pressi del veicolo finché ALL WAYS non avrà deciso come procedere. Ulteriori costi di noleggio derivanti da questa circostanza verranno rimborsati da ALL WAYS qualora, dopo le relative verifiche, non vi siano responsabilità da parte del Cliente. Il Cliente è ritenuto responsabile, ad esempio, se il veicolo ALL WAYS non autorizza la cessazione del noleggio perché la carta carburante o la chiave del veicolo (ove il veicolo abbia la chiave) non si trovano nel veicolo stesso, perché le porte non sono correttamente chiuse, oppure perché il veicolo ALL WAYS si trova al di fuori dell'area operativa di ALL WAYS. Altrimenti potrebbe applicarsi il pagamento di una somma forfetaria in conformità con l'allegato tariffe e costi.

## **DESCRIZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI OFFERTI**

### **1. RISULTATI E IMPEGNI**

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

### **2. INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

ALL WAYS provvede all'invio ai propri Clienti di appositi questionari di Customer Satisfaction al fine di rilevare il livello di gradimento del servizio ed avere quindi l'opportunità di proporre alla propria Clientela

dei servizi innovativi e sempre più allineati alle moderne esigenze di mobilità, anche attraverso il miglioramento continuo dei relativi standard qualitativi.

Gli aspetti del servizio valutati sono i seguenti:

Aspetto del servizio	VOTO (una scala da 1 a 10 quanto si ritiene soddisfatto)
Soddisfazione complessiva del servizio ALL WAYS	
Facilità e rapidità d'iscrizione al servizio	
Facilità d'uso sistema prenotazione vetture	
Cortesia operatori call center	
Capacità operatori di dare indicazioni in caso di necessità/emergenza	
Capacità operatori di illustrare in modo adeguato le procedure	
Disponibilità autovetture ALL WAYS	
Riconoscibilità / Facilità nel trovare l'autovettura ALL WAYS	
Manutenzione autovetture	
Pulizia autovetture	
Dimensione area di copertura all'interno della città	
Comodità/funzionalità di ALL WAYS rispetto ad altre modalità di trasporto	
Modalità di pagamento	
Adeguatezza Tariffe/prezzo complessivo	
Informazioni sul servizio ALL WAYS	

### 3. PUBBLICAZIONE E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO AGGIORNATA

OMNIBUS curerà regolarmente l'aggiornamento della Carta del Servizio ALL WAYS la cui ultima edizione sarà sempre disponibile sulla pagina del sito [www.allwaysapp.it](http://www.allwaysapp.it).

Inoltre, è sempre possibile richiederne una copia cartacea a:

- Servizio Clienti ALL WAYS: 0521 670208
- Indirizzo: [info@alleaysapp.it](mailto:info@alleaysapp.it)
- Il sito internet: [www.allwaysapp.it](http://www.allwaysapp.it)
- Sede operativa Scai Motor S.r.l – Servizio car-sharing ALL WAYS – Via Emilia Ovest 100/A, 43126 Parma.