



## **CARTA DEL SERVIZIO**

**Servizio di sharing mobility offerto da Pikyrent Srl  
tramite la App Pikyrent**

### **FINALITÀ DELLA CARTA**

**Strumento di conoscenza:** Il presente documento (“Carta del Servizio”) fornisce informazioni sulla società, Pikyrent Srl, sul servizio di *sharing mobility* offerto, sulle modalità di prestazione del medesimo, sulle modalità con cui gli Utenti possono interagire con Pikyrent Srl, sugli standard qualitativi di erogazione del servizio specifico e sui piani futuri della società atti a migliorare il servizio offerto.

La presente Carta del Servizio viene, a tale scopo, resa pubblica e aggiornata periodicamente, garantendo l'esercizio dei poteri di direzione, controllo e vigilanza da parte dell'Amministrazione Comunale che ha reso possibile lo svolgimento del servizio in oggetto ed assicurando il rispetto degli impegni assunti da parte del fornitore del servizio di mobilità.

**Strumento di tutela e assistenza:** Pikyrent Srl mette a disposizione degli Utenti una serie di strumenti (servizio di call center attivo 24 h/24, possibilità di inoltrare richieste di assistenza clienti telefonicamente, tramite App e/o e-mail), che costituiscono i canali preferenziali di interazione tra Pikyrent e gli Utenti, permettendo un monitoraggio della qualità del servizio da parte di coloro che ne usufruiscono.

### **PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ**

#### **1. LA STORIA**

Ai fini di una corretta comprensione della presente Carta del Servizio, si rimanda alle definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto visionate ed accettate dall'Utente al momento della Registrazione al Servizio di *sharing mobility*.

**Pikyrent Srl** (qui di seguito “**Pikyrent**”), con sede legale in Strada 4 Palazzina Q SN, 20089 – Rozzano (MI), P.IVA 10904840963, iscritta presso la C.C.I.A.A. di Milano Monza Brianza Lodi, con il numero R.E.A MI-2568404, è una start up innovativa debitamente iscritta nella sezione speciale del registro delle imprese consultabile al seguente [link](#), avente come oggetto sociale lo sviluppo, la produzione e la



commercializzazione di servizi innovativi ad alto valore tecnologico, con particolare *focus* su sistemi di noleggio nell'ambito della mobilità urbana.

Pikyrent, controllata al 100% da Auriga S.p.A., beneficia del *know-how*, della professionalità e dell'*expertise* di un'azienda leader nel mercato italiano e internazionale dell'IT banking, tra i principali fornitori di software e soluzioni applicative per il mondo delle banche, con una forte focalizzazione sui sistemi di pagamento e sull'omnicanalità.

Prendendo parte alle iniziative locali volte a favorire il ricorso alla *green, smart e sharing mobility*, Pikyrent si propone di favorire lo sviluppo di abitudini sostenibili in una sempre maggiore fascia di cittadini, offrendo un servizio di mobilità basato sulla condivisione di veicoli *full electric* in modalità *pay as you go* e in *free floating*.

## 2. IL SERVIZIO OFFERTO

Il servizio di *sharing mobility* Pikyrent è proposto e gestito da Pikyrent per consentire agli Utenti di noleggiare un veicolo *Full Electric* pagando in ragione del suo utilizzo (*Pay as you go*), in termini di durata di ogni singolo viaggio e potendolo noleggiare ovunque esso sia parcheggiato all'interno di un'Area prestabilita, per poi rilasciarlo parcheggiato sempre all'interno della stessa area (*Free floating*).

Pikyrent offre il servizio nel territorio del Comune di Bari in considerazione delle esigenze di mobilità indicate dall'Amministrazione Locale.

I veicoli vengono autonomamente noleggiati dall'Utente, sulla base delle esigenze di quest'ultimo, tramite l'applicazione per smartphone Pikyrent ("App" o "App Pikyrent"). I veicoli possono essere utilizzati nell'ambito dell'area di copertura del servizio di *sharing mobility* nel territorio del Comune di Bari e, al termine del singolo noleggio, devono essere parcheggiati in qualsiasi parcheggio consentito, purché all'interno dell'area di copertura.

Il pagamento del servizio avviene tramite detrazione degli importi dovuti dal portafoglio presente sull'app ricaricato a mezzo carta di credito, carta prepagata o carta di debito a seconda della modalità selezionata dall'Utente al momento dell'Iscrizione al Servizio di *sharing mobility*.

L'importo effettivamente dovuto per ciascun noleggio sarà addebitato all'Utente al termine dello stesso in relazione alla durata dell'utilizzo del veicolo e alle tariffe definite nel Regolamento Tariffario di Pikyrent, consultabile nell'App e al seguente link [www.pikyrent.com](http://www.pikyrent.com).



## PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEL SERVIZIO

### 1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Pikyrent garantisce: (i) accessibilità ai propri servizi di sharing mobility ed ai propri veicoli elettrici, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni; (ii) pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di provenienza dell'utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

### 2. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Pikyrent si impegna a garantire: (i) servizi di *sharing mobility* continui e regolari 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); (ii) una manutenzione continua dei veicoli e, dunque, (iii) una disponibilità costante su strada di un numero di veicoli pari al 90 % della flotta totale messa a disposizione da Pikyrent, così come previsto dagli standard minimi di prestazione di servizio di cui all'Avviso Pubblico dell'Amministrazione Comunale.

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

Pikyrent è da sempre attenta alle esigenze specifiche della propria clientela, anche attraverso un impegno assiduo, meticoloso e puntuale delle proprie strutture operative e del proprio *team*.

Il rapporto attivo e costante degli Utenti con Pikyrent, quale erogatore del servizio di *sharing mobility*, è garantito non solo attraverso la gestione delle richieste di assistenza pervenute dagli Utenti nell'utilizzo del Servizio, ma anche attraverso la valorizzazione di qualsiasi eventuale proposta di miglioramento proveniente dagli Utenti.

Un tale approccio è reso possibile attraverso la realizzazione e l'analisi di indagini di *Customer Satisfaction* con cadenza annuale attraverso i vari canali di comunicazione che Pikyrent rende disponibili ai propri Utenti in base alle specifiche esigenze, ovvero:

- Servizio Clienti Pikyrent
  - numero verde attivo 24/24: 800078506
  - contatto whatsapp business attivo dalle ore 06.00 alle ore 24.00: 3454572929
- Indirizzo e-mail [info@pikyrent.com](mailto:info@pikyrent.com)
- Pikyrent Srl – Servizio sharing mobility Pikyrent – Strada Vassallo n. 1, 70124 – Bari (Italia)



Pikyrent, inoltre, provvede ad una pronta e tempestiva comunicazione agli Utenti di ogni notizia e/o variazione delle condizioni e modalità di erogazione del servizio attraverso i canali che riterrà più opportuni (e-mail, Sito Web, App).

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

Pikyrent si impegna ad adottare le misure necessarie a progettare, implementare ed offrire un servizio che miri ad un miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia.

Pikyrent, a tal fine, si impegna a rispettare la totalità dei processi e degli standard operativi e prestazionali stabiliti dall'Avviso Pubblico comunale e a tenere costantemente aggiornate le misure atte a fornire correttamente il Servizio di *sharing mobility*.

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

Pikyrent rispetta i principi stabiliti 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 e tecnologie a basso impatto ambientale, contribuendo quindi alla riduzione delle cause di inquinamento.

Con riferimento al servizio di *sharing mobility*, difatti, la totalità della relativa flotta di veicoli è costituita da soli veicoli *Full Electric*.

### **IL SERVIZIO DI SHARING MOBILITY**

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

La Registrazione ed Iscrizione al Servizio può essere effettuata da persone fisiche che assumeranno la qualifica contrattuale di Utente.

Requisito soggettivo essenziale per usufruire del servizio da parte dell'Utente, che ha correttamente portato a termine la procedura di registrazione tramite l'App, è l'aver raggiunto la maggiore età, l'aver conseguito il titolo abilitativo previsto dalla legge per la conduzione del mezzo (la tipologia di patente richiesta per la guida dei veicoli Pikyrent è esplicitata nell'apposita sezione delle Condizioni Generali di Contratto), in corso di validità, non sospesa o priva di punti, e soddisfatto tutti requisiti richiesti.

È inoltre necessario essere nella disponibilità di uno strumento di pagamento tra quelli previsti dal Gestore del servizio, conformemente a quanto descritto nelle Condizioni Generali di Contratto.



La Registrazione ed Iscrizione ai Servizi viene effettuata tramite App Pikyrent dedicata ed avviene in modalità semplice e veloce, compilando i campi obbligatori relativi ai dati dell'Utente richiesti dalla normativa. Tutti i dati vengono gestiti rispettando le norme comunitarie in materia di trattamento dei dati personali (Regolamento UE 679/2016 "GDPR"). Per maggiori informazioni, si rimanda alla Informativa Privacy, a disposizione dell'Utente per la consultazione sulla App o al seguente link [www.pikyrent.com](http://www.pikyrent.com).

Dopo aver visionato ed accettato le Condizioni Generali di Contratto, il Regolamento di Gestione e l'Informativa Privacy a valle della procedura di Registrazione al Servizio effettuata tramite l'App, il Contratto tra l'Utente e Pikyrent si perfeziona.

Una volta abilitato ad usufruire del Servizio, l'Utente potrà accedere alla propria area riservata presente all'interno dell'App tramite le proprie credenziali (username e password) designate al momento della registrazione, dove potrà consultare tutte le informazioni che riguardano i propri documenti e i metodi di pagamento inseriti, la sezione "Portafoglio", lo storico dei noleggi fruiti e altre informazioni aggiuntive relative all'account personale dell'Utente.

L'Utente registrato può prenotare e/o noleggiare un veicolo Pikyrent tramite l'App Pikyrent.

## **2. LA FLOTTA**

La flotta di veicoli Pikyrent è costituita da microcar *full electric* CITROËN AMI e scooter *full electric* SUPER SOCO CUX. I veicoli possiedono un GPS e sono controllabili da remoto tramite un sistema tecnologico avanzato che consente di individuare con precisione l'ubicazione e la posizione di ogni mezzo, nonché eventuali movimenti non autorizzati e, nel complesso, l'efficiente gestione dell'intera flotta di dispositivi elettrici messi a disposizione da Pikyrent.

## **3. AREA DI COPERTURA DEL SERVIZIO E AREE DI SOSTA**

L'area operativa del servizio di *sharing mobility* coincide con l'area urbana del Comune di Bari, ma può essere più ridotta ed è individuata all'interno della mappa della città presente nell'App.

Sempre tramite l'App, l'Utente può visualizzare sulla mappa i veicoli disponibili più vicini alla propria posizione o ad altro indirizzo indicato.

Se l'Utente non intende attivare il noleggio immediatamente, può prenotare a pagamento e riservare il veicolo elettrico – selezionandolo nella Mappa all'interno dell'App – per un tempo massimo di 20 (venti) minuti (durata massima del tempo di prenotazione), in modo tale da inibire a qualsiasi altro utente



L'utilizzo di quello stesso mezzo per il tempo di prenotazione sulla base di quanto previsto dal Regolamento Tariffario.

Se sono trascorsi i 20 (venti) minuti (durata massima del tempo di prenotazione) senza che l'Utente sblocchi il veicolo, lo stesso ritorna nuovamente "disponibile" e può essere prenotato da tutti gli altri utenti.

Inoltre, l'Utente nel corso del noleggio può effettuare delle soste mettendo in pausa il veicolo e continuando a mantenere la disponibilità dello stesso. Durante i primi 30 minuti di sosta sarà applicata una tariffa ridotta indicata nel Regolamento Tariffario.

Decorso i primi 30 minuti di sosta senza che l'Utente abbia ripreso la corsa, il noleggio continuerà con la tariffazione standard.

Il parcheggio è libero e gratuito in tutte le aree ZSR e in tutte le altre aree ove sia consentito il parcheggio gratuito e a pagamento.

## **TUTELA DEI CLIENTI**

### **1. COPERTURA ASSICURATIVA**

I veicoli in *sharing mobility* Pikyrent hanno copertura assicurativa così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

Qualora si verifichi un sinistro, gli Utenti devono immediatamente segnalarlo a Pikyrent ai recapiti del servizio clienti forniti, informando Pikyrent di quanto accaduto.

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

Per ogni comunicazione l'Utente può fare riferimento a:

- Funzionalità "Invio Segnalazione" sull'App
- Servizio Clienti Pikyrent 800 078 506
- Indirizzo e-mail [support@pikyrent.com](mailto:support@pikyrent.com)
- Pikyrent Srl – Servizio sharing mobility Pikyrent – Strada Vassallo n. 1, 70124 – Bari (Italia)

I dati personali dell'Utente vengono raccolti e trattati rispettando rigorosamente le disposizioni del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (GDPR) e del D. Lgs. n. 101/2018 di adeguamento dell'ordinamento italiano alla normativa comunitaria ("Normativa Privacy").



Pikyrent registrerà in modalità digitale eventuali segnalazioni e/o reclami; ne approfondirà e verificherà il contenuto effettuando apposite ricerche e, quindi, provvederà ad informare l'Utente del caso fornendone apposito riscontro e adottando le misure necessarie a correggere – se del caso – eventuali processi e/o azioni.

Pikyrent si impegna a comunicare all'Utente una risposta definitiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo e, in ogni caso, una risposta scritta entro 30 (trenta) giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

I dati personali dell'Utente vengono raccolti e trattati in piena e assoluta conformità alle disposizioni della Normativa Privacy di cui sopra.

## **DESCRIZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI OFFERTI**

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

Il servizio di *sharing mobility* Pikyrent costituisce un'idea alternativa ed innovativa di mobilità urbana, destinata ad un'ampia fascia di Utenti (studenti, lavoratori, turisti) che intendono usufruire di un servizio rapido, efficiente, sicuro, economico e rispettoso dell'ambiente.

Il servizio persegue, *inter alia*, obiettivi legati all'ecosostenibilità, quali la riduzione della *carbon footprint* del singolo viaggio, la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, il decongestionamento del traffico urbano, la riduzione dello spazio necessario per il parcheggio, diminuendo l'impatto ambientale causato dai normali mezzi di trasporto e sostenendo il miglioramento della qualità della vita per il cittadino.

### **2. INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Pikyrent provvede, quale standard minimo di prestazione del proprio servizio e impegno concordato con l'Amministrazione Comunale di riferimento, con cadenza almeno annuale l'invio ai propri Utenti di appositi questionari di *Customer Satisfaction*. A tal fine adopera personale specializzato nella ricerca, raccolta e analisi dei dati ottenuti per migliorare l'esperienza del servizio Pikyrent non solo a favore degli Utenti ma anche cercando di coinvolgere il più possibile chi non usufruisce ancora del servizio offerto.

La suddetta indagine sulle abitudini e le opinioni di Utenti e di non utenti viene effettuata al fine di acquisire tutte le informazioni utili al monitoraggio del livello di soddisfazione del servizio ed è, quindi, tesa al perfezionamento futuro dell'offerta di Pikyrent e delle caratteristiche che la contraddistinguono nell'ambito del servizio di *sharing mobility*.



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

La Carta del Servizio Pikyrent è disponibile nella versione aggiornata sul sito [www.pikyrent.com](http://www.pikyrent.com).