evvai.app TERMINI

Termini e condizioni d'uso

Versione 2.10 · In vigore dal 7 novembre 2026

Cosa cambia rispetto alla versione 2.9 del 1° novembre 2026

- puoi pagare una ricarica col saldo qualunque sia il saldo che hai: prima servivano almeno €30 (punto 4);
- durante un periodo del pass già pagato puoi passare subito a un pass più grande: paghi la differenza fra i due canoni e i kWh in più valgono da subito, fino alla fine del periodo (punto 5-bis);
- diciamo più chiaramente che la carta salvata da cui prendiamo il canone del pass può essere anche quella di Apple Pay o Google Pay con cui hai pagato il pass (punto 5-bis).

Sono cambi a tuo favore, possibilità in più che usi solo se vuoi, o testi più chiari: valgono da subito (punto 8).
Restano le date della versione 2.9: chi si era iscritto prima del 1° novembre 2026 alle 22:30 ha le sue condizioni di prima fino al 9 novembre 2026 compreso, e dal 10 novembre 2026 i pass e il prezzo senza pass dei punti 3, 4 e 5-bis. Restano anche i cambi della versione 2.8 che valgono dal 1° dicembre 2026: i crediti promozionali scadono 180 giorni dopo che li ricevi (quelli ricevuti prima del 1° dicembre valgono fino al 30 maggio 2027) e sulle ricariche avviate dal 1° dicembre il credito lascia sempre almeno €0,50 da pagare. La versione 2.9 resta disponibile in PDF.

1 · Chi siamo e cos'è evvai

BAOA S.R.L.
P.IVA e Codice Fiscale IT03494650736 · REA TA-262425 · Registro delle imprese di Taranto
Capitale sociale € 10.000 interamente versato
Sede legale: Via Regina Margherita 130, 74123 Taranto (TA), Italia
Telefono: +39 352 074 8028 (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18) · Email: info@evvai.app · PEC: baoasrl@legalmail.it

evvai è un fornitore di servizi di mobilità elettrica (eMobility Service Provider): con l'app puoi trovare, avviare e pagare ricariche su colonnine gestite da operatori terzi (CPO), tramite piattaforme di interoperabilità per il roaming europeo. evvai acquista l'energia dagli operatori e la rivende a te in nome proprio.

Dove è attivo il servizio. Fino al 31 dicembre 2026 il servizio è disponibile solo sulle colonnine che si trovano in Italia: quelle in altri paesi non si possono avviare dall'app. L'estensione ad altri paesi sarà comunicata in app e comporterà l'aggiornamento di questi termini.

2 · Account

- Per usare il servizio devi avere almeno 18 anni e registrarti con dati veritieri.
- **Come si conclude il contratto.** Il contratto si conclude in italiano quando completi la registrazione nell'app accettando questi termini. Ogni ricarica si conclude quando, dopo aver visto prezzo e condizioni nel foglio di pagamento, tocchi un pulsante «Paga…» o il pulsante di Apple Pay o, quando è disponibile nell'app, di Google Pay: fino a quel momento puoi tornare indietro e cambiare presa, metodo di pagamento o dati. Dopo la registrazione ti mandiamo questi termini in PDF per email; la versione in vigore resta a questa pagina e le versioni precedenti te le mandiamo su richiesta.
- Sei responsabile della custodia delle credenziali.
- **Durata e chiusura.** Il contratto con evvai è a tempo indeterminato: lo chiudi quando vuoi, senza costi, da Profilo → Impostazioni → Elimina account. L'app chiude subito l'account se non hai una ricarica in corso o non ancora chiusa con l'operatore, importi da pagare o credito nel saldo. Se ne hai, l'app te lo dice: scrivici a info@evvai.app e chiudiamo noi l'account, dopo averti rimborsato il saldo che hai versato.

3 · Prezzi e ricariche

- Il prezzo per kWh, **IVA inclusa**, è mostrato sulla scheda della colonnina **prima** dell'avvio della ricarica. Il prezzo applicato è quello vigente al momento dell'avvio.
- **Se hai un pass**, sui kWh del pass paghi il prezzo pass (punto 5-bis): sulla scheda della colonnina vedi il prezzo che paghi tu e quanti kWh del pass ti restano.
- **Prezzi per le aziende.** Se usi un account aziendale (con partita IVA), l'app ti mostra il prezzo per kWh senza IVA, con l'indicazione «+ IVA» e accanto il prezzo IVA inclusa. Il prezzo per kWh, IVA compresa, è lo stesso degli altri clienti e la fattura è intestata alla tua società. Il canone dei pass per le aziende è indicato al punto 5-bis.
- Alcuni operatori applicano una **tariffa a tempo** per l'occupazione della colonnina e/o un **costo fisso di sessione**. La tariffa a tempo si paga a minuti. Secondo l'operatore, si conta:
  - dalla fine della ricarica, se l'auto resta collegata oltre il periodo di tolleranza (tariffa di inattività);
  - dall'inizio della ricarica, dopo il periodo di tolleranza, anche mentre l'auto sta ancora caricando;
  - dall'inizio della sessione, dal primo minuto o dopo il periodo di tolleranza, ricarica compresa.

Importo, punto di partenza, periodo di tolleranza, eventuale fascia oraria e limite massimo sono indicati sulla scheda della colonnina **prima** dell'avvio e restano quelli per tutta la sessione. Tariffa a tempo e costo di sessione te li addebitiamo solo sulle colonnine dove l'operatore li applica a noi, con le sue stesse regole (punto di partenza, tolleranza, fascia oraria e limite massimo) e al prezzo che vedi sulla scheda prima dell'avvio.

- L'importo finale è calcolato sull'energia effettivamente erogata comunicata dall'operatore della colonnina.
- **Quando la ricarica si ferma da sola.** Oltre che con il pulsante Stop o quando l'auto è carica, una ricarica si ferma:
  - quando il costo stimato arriva a circa il 90% dell'importo garantito all'avvio, cioè il blocco sulla carta più l'eventuale parte riservata dal saldo (punto 4): con il blocco di €50, intorno a €45. Ti avvisiamo con una notifica. Questo funziona solo se l'operatore ci manda i consumi durante la ricarica, e oggi in Italia la maggior parte degli operatori non li manda: in quel caso non possiamo fermarla a quel limite e il costo può superare l'importo garantito (punto 4);
  - dopo circa 10 ore dall'avvio sulle prese in corrente alternata (AC), e dopo circa 4 ore sulle prese in corrente continua (DC) o quando non sappiamo di che tipo è la presa (al più tardi un'ora dopo questi limiti), anche se l'auto sta ancora caricando: proviamo a fermarla, ma l'operatore può non accettare lo stop. Se lo accetta, ti avvisiamo con una notifica.

Se vuoi continuare, avvia una nuova ricarica: è una ricarica nuova, con un nuovo blocco. Se la colonnina applica una tariffa a tempo, scollega l'auto appena la ricarica si ferma.

4 · Pagamenti, blocco di garanzia e saldo

- I pagamenti sono gestiti da **Stripe**: i dati completi della tua carta non passano da evvai. Accettiamo carte di credito, di debito e prepagate (Visa, Mastercard e gli altri circuiti gestiti da Stripe), Apple Pay su iPhone e, quando è disponibile nell'app, Google Pay su Android. Prima di ogni ricarica scegli come pagarla: **con la carta** salvata nell'app, con **Apple Pay** o **Google Pay** se il tuo telefono li offre, oppure **col saldo evvai**.
- **Nessuna commissione.** Non applichiamo costi aggiuntivi per il metodo di pagamento che scegli, né sulle ricariche dell'auto né su quelle del saldo: paghi solo i prezzi del punto 3.
- **Blocco di garanzia di €50** (carta, Apple Pay, Google Pay). All'avvio chiediamo alla tua banca di bloccare **€50** sulla carta (pre-autorizzazione). L'importo del blocco è mostrato prima dell'avvio e lo confermi tu. Il blocco non è un addebito: la tua banca può mostrarlo come un pagamento in attesa. Quando l'operatore ci comunica l'energia erogata (di solito pochi minuti dopo la fine, a volte qualche giorno), addebitiamo solo l'importo effettivo della ricarica e il resto del blocco torna disponibile, nei tempi della tua banca. Se la ricarica non parte, il blocco viene annullato. Se l'operatore ci comunica l'energia dopo che la tua banca ha già tolto il blocco (di solito lo tiene pochi giorni, al massimo circa una settimana), addebitiamo l'importo effettivo sulla stessa carta o, se non si può, sulla carta salvata.

- **Se la ricarica costa più di €50**, addebitiamo la differenza sulla stessa carta; con Apple Pay o Google Pay, sulla carta che hai scelto nel loro foglio di pagamento. Nello stesso modo addebitiamo le voci che l'operatore ci comunica dopo la fine della ricarica, come la tariffa a tempo del punto 3. Ci autorizzi a questi addebiti quando salvi la carta o confermi il pagamento con Apple Pay o Google Pay.
- **Saldo evvai (wallet).** Puoi ricaricare un saldo prepagato. Per ricaricarlo e per usarlo serve una **carta salvata** nell'app (Apple Pay e Google Pay da soli non bastano): è la garanzia per gli importi che il saldo non copre. La ricarica del saldo, invece, la puoi pagare anche con Apple Pay o Google Pay. Si ricarica da €30 a €500, in euro interi; se il saldo è sotto €30 puoi ricaricare anche solo quanto manca per arrivare a €30, con un minimo di €5.
- **Pagare col saldo.** Puoi pagare una ricarica col saldo qualunque sia il saldo che hai. All'avvio riserviamo dal saldo il costo massimo stimato della ricarica, con un minimo di €50, nei limiti del saldo che hai. Se la parte riservata è sotto €50, blocchiamo la differenza sulla carta salvata: con €10 di saldo si bloccano €40 sulla carta, con €30 se ne bloccano €20, con €50 o più non si blocca niente. L'importo effettivo si paga prima dal saldo riservato, poi dal blocco sulla carta; l'eventuale eccedenza è addebitata sulla carta salvata. La parte del saldo non usata torna disponibile.
- **Ricariche di importo molto basso.** Se il costo stimato di una ricarica è molto basso, il pagamento con carta, Apple Pay o Google Pay può non essere disponibile: in quel caso si paga col saldo, che deve coprire tutto il costo stimato; se non basta, l'app ti chiede di ricaricarlo. Lo vedi prima dell'avvio.
- **Rimborso del saldo.** Il saldo che hai versato è rimborsabile in ogni momento: scrivi a info@evvai.app e te lo rimborsiamo entro 14 giorni, sullo stesso mezzo con cui l'hai versato o, se non si può più usare, con bonifico. I crediti promozionali non fanno parte del saldo versato e non si rimborsano: vedi «Crediti promozionali» qui sotto.
- **Natura del credito**: la ricarica del wallet costituisce un **buono multiuso** ai sensi dell'art. 6-quater del D.P.R. 633/1972: al momento della ricarica non viene emessa fattura e non si applica l'IVA, che viene invece applicata, con l'aliquota del paese in cui avviene la ricarica, quando il credito è utilizzato per pagare una sessione. Il credito può essere usato su qualsiasi colonnina della rete, in qualsiasi paese servito.
- **Crediti promozionali.** Alcuni importi te li diamo noi, senza che tu li paghi: il bonus di benvenuto, il bonus invito e il credito di una convenzione. Sono uno sconto sul prezzo dell'energia delle tue ricariche, non denaro. Nel wallet stanno separati dal saldo che hai versato, ciascuno con la sua scadenza.
    - *Come si usano.* Quando l'operatore ci comunica l'energia di una ricarica avviata con evvai, togliamo dal prezzo dell'energia il credito valido all'avvio, prima di usare il saldo o la carta. Sulle ricariche avviate dal 1° dicembre 2026 il credito lascia sempre da pagare almeno €0,50 dell'energia, o tutta l'energia se costa meno. Il credito non paga la tariffa a tempo, la sosta, il costo di sessione, gli importi rimasti da pagare né gli addebiti arrivati dopo la ricarica. In fattura compare come sconto.
    - *Quanto durano.* Ogni credito vale fino alla fine del 180° giorno da quando lo ricevi, ora italiana. Quello di una convenzione vale al massimo fino alla data di fine del suo regolamento. Usiamo prima il credito che scade prima.

- *Non sono denaro.* I crediti promozionali non si convertono in denaro, non si cedono e non si rimborsano. Se recedi o chiudi l'account, quelli non usati si perdono. Se una ricarica pagata in parte col credito viene annullata o rimborsata, la parte di credito torna nel wallet con la sua scadenza, e comunque per almeno 30 giorni.
- *Bonus di benvenuto e bonus invito.* Alla prima ricarica del saldo di almeno €50 ricevi €3 di credito promozionale, una volta per account. Se ti sei registrato col codice invito di un amico, anche lui riceve €3 nello stesso momento.
- *Credito di una convenzione.* Arriva dopo la prima ricarica dell'auto pagata in denaro dopo l'attivazione del codice, e si usa sulle ricariche successive.
- *Promozioni che cambiano.* Possiamo cambiare o chiudere una promozione per il futuro, avvisandoti in app. Non riduciamo mai l'importo né la scadenza dei crediti che hai già ricevuto, e non cambiamo le adesioni già fatte.
- *Crediti ricevuti prima del 1° dicembre 2026.* Valgono fino al 30 maggio 2027. I bonus entrati nel saldo fino alla separazione dei crediti promozionali, il 30 ottobre 2026, non scadono e, come prima, quando paghi col saldo li usiamo prima di quello che hai versato.

- **Convenzioni.** Se un'associazione, un ordine professionale, un'azienda o un gruppo con cui abbiamo una convenzione ti dà un codice, lo attivi in Profilo → Codice convenzione. Prima dell'attivazione l'app ti mostra il regolamento della convenzione, che diventa parte di questo contratto. Il regolamento dice:
  - chi offre (sempre BAOA S.R.L.);
  - il beneficio: uno sconto al kWh, un credito promozionale o tutti e due;
  - come lo ottieni, i limiti e le date;
  - i soli casi in cui un'adesione si sospende: codice ceduto o venduto, più adesioni della stessa persona con dati falsi, frode nel pagamento. Ti diciamo il motivo e puoi rispondere.

  Servono i dati per la fattura con un codice fiscale italiano, tuo o della tua società, e ogni convenzione vale una volta per persona o società. Lo sconto di lancio e gli sconti di convenzioni diverse non si sommano sulla stessa ricarica: paghi il prezzo più basso. Lo stesso vale per il prezzo pass (punto 5-bis) e per le promozioni sui prezzi che pubblichiamo dal 1° novembre 2026 alle 22:30: col prezzo pass, con le convenzioni e fra loro non si sommano, e paghi sempre il prezzo più basso. Se una convenzione viene sospesa o chiusa, chi ha già aderito conserva il beneficio fino alla data di fine del regolamento. Chi distribuisce i codici non riceve i tuoi dati.
- **Offerta di lancio** (limitata, fino a esaurimento): solo per gli account creati prima del 1° novembre 2026 alle 22:30, sulle ricariche avviate fino al 9 novembre 2026 compreso. Sconto di circa 5 centesimi al kWh, IVA inclusa, sul prezzo normale di ogni presa, per le ricariche avviate con evvai in Italia, sui primi 150 kWh di ogni mese per cliente.
  - Contano le ricariche della stessa persona, anche da più account, avviate nel mese.
  - I kWh non usati non passano al mese dopo.
  - La ricarica che parte prima dei 150 kWh resta scontata per intero.
  - Il prezzo che vedi sulla scheda prima dell'avvio è già scontato.
  - Lo sconto non si applica alle tariffe a tempo, di sosta e di sessione dell'operatore.

    - Quando l'offerta finisce, al più tardi il 10 novembre 2026, valgono i prezzi del punto 3, che vedi sempre prima dell'avvio, e, se lo scegli, un pass (punto 5-bis).
- **Promozioni in corso il 1° novembre 2026.** Quelle annunciate fino all'11 novembre 2026 valgono per tutti fino a quella data compresa, anche per gli account creati dal 1° novembre 2026 alle 22:30; col prezzo pass non si sommano: paghi il prezzo più basso. Le altre valgono solo per gli account creati prima del 1° novembre 2026 alle 22:30 e finiscono al più tardi il 9 novembre 2026 compreso. Le promozioni che pubblichiamo dopo valgono per tutti, salvo che dicano diversamente.

4-bis · Se un pagamento non va a buon fine

- L'energia erogata e le altre voci della ricarica (punto 3) sono dovute anche quando l'addebito non riesce (ad esempio carta scaduta, fondi insufficienti o autorizzazione negata dalla banca). In quel caso l'importo resta a tuo debito.
- Ti avvisiamo **via email e con una notifica nell'app**, indicando l'importo e come saldarlo.
- **Come saldi**: ricarica il saldo (punto 4) e avvia una nuova ricarica: prima dell'avvio l'importo dovuto viene pagato automaticamente dal saldo. Puoi anche aggiornare la carta salvata e aspettare il nostro prossimo tentativo.
- **Cosa facciamo noi**: riproviamo l'incasso fino a **4 volte**, a intervalli crescenti (circa 2, 7, 21 e 51 giorni dopo il pagamento non riuscito): prima dal saldo disponibile, poi sullo strumento usato per il blocco, infine sulla carta salvata. Ci autorizzi a questi tentativi quando salvi la carta o confermi il pagamento con Apple Pay o Google Pay. Terminati i tentativi smettiamo di riprovare in automatico, ma l'importo resta dovuto.
- **Nuove ricariche**: finché un importo scaduto resta da pagare non avviamo nuove ricariche, come prevede l'art. 1460 del codice civile (eccezione di inadempimento). Il resto dell'app continua a funzionare e puoi sempre ricaricare il saldo per pagare. Appena l'importo è pagato puoi ricaricare di nuovo.
- Se ritieni che l'importo non sia dovuto, scrivici a info@evvai.app in qualsiasi momento. Se ci scrivi mentre stiamo riprovando l'incasso, sospendiamo i tentativi finché non abbiamo verificato, e ti rispondiamo entro 30 giorni. Restano fermi i tuoi diritti verso la tua banca, davanti a un organismo ADR o al giudice.

5 · evvai Plus

- Le funzioni di evvai Plus che trovi nell'app, come il pianificatore di viaggi completo (soste più economiche o più veloci, scelta degli operatori, livello di carica per ogni sosta), sono **gratuite per tutti, fino a data da destinarsi**. Non serve un abbonamento né una carta, e per usarle non ti addebitiamo nulla.

- Possiamo modificarle o interromperle per un motivo valido: costi o disponibilità dei dati e dei servizi su cui si basano (per esempio mappe e dati delle colonnine), sicurezza, cambiamenti tecnici o di legge. Se una modifica ti toglie una funzione o ne peggiora l'uso in modo non trascurabile, te lo diciamo prima via email, di norma almeno 30 giorni prima, e puoi chiudere l'account senza costi. Non cambiano il prezzo delle ricariche.
- Per le funzioni digitali dell'app, anche gratuite, valgono le garanzie di conformità previste dal Codice del Consumo (artt. 135-octies e seguenti).
- Se in futuro diventeranno a pagamento, prezzo e condizioni saranno pubblicati prima, in app e in questi termini, e nessun addebito partirà senza un tuo acquisto esplicito dall'App Store o da Google Play.
- I pass del punto 5-bis non sono evvai Plus: si attivano nell'app e si pagano col saldo, con la carta, Apple Pay o Google Pay, come le ricariche.
- Restano fermi i diritti che la legge ti riconosce come consumatore.

5-bis · Pass evvai

- **Cosa sono.** Il pass è un contratto facoltativo, a tempo indeterminato, che ti dà un prezzo più basso su un numero di kWh ogni 30 giorni, su tutte le colonnine che avvii con evvai in Italia:
  - **Pass 150**: 150 kWh a prezzo pass ogni 30 giorni, canone di 2,99 € ogni 30 giorni, IVA inclusa;
  - **Pass 300**: 300 kWh a prezzo pass ogni 30 giorni, canone di 5,99 € ogni 30 giorni, IVA inclusa;
  - **Pass 500**: 500 kWh a prezzo pass ogni 30 giorni, canone di 9,99 € ogni 30 giorni, IVA inclusa.

  Per gli account aziendali i canoni sono 2,99, 5,99 e 9,99 € + IVA (3,65, 7,31 e 12,19 € IVA inclusa). Puoi avere un solo pass attivo per account. Non serve un pass per usare evvai: senza pass ricarichi al prezzo senza pass, senza canone.
- **Da quando.** Se il tuo account è stato creato dal 1° novembre 2026 alle 22:30, puoi attivare un pass da subito; se è stato creato prima, dal 10 novembre 2026.
- **Il prezzo pass.** Su ogni colonnina il prezzo pass è più basso del prezzo senza pass; sulle reti indicate nell'app lo sconto è maggiore. Lo vedi sulla scheda della colonnina prima dell'avvio, IVA inclusa. Riguarda solo l'energia: le tariffe a tempo, di sosta e di sessione degli operatori restano quelle del punto 3.
- **Prezzo bloccato per 30 giorni, sui kWh del pass.** Per ogni periodo di 30 giorni già pagato, il prezzo pass di una colonnina, nella stessa fascia oraria, non aumenta: se l'operatore alza i suoi prezzi, sui kWh del pass per te resta quello del primo giorno del periodo; se li abbassa, paghi di meno. Il blocco non riguarda il prezzo senza pass né le tariffe a tempo, di sosta e di sessione.
- **Come si contano i kWh.** Contano le ricariche avviate nel periodo dall'account che ha il pass e pagate a prezzo pass: quelle pagate con l'offerta di lancio, una convenzione o una promozione non consumano i kWh del pass. La ricarica che parte prima che i kWh del pass siano finiti resta a prezzo pass per intero; finiti i kWh, fino alla fine del periodo paghi il prezzo senza pass. I kWh non usati non

passano al periodo successivo. I kWh si contano coi dati della ricarica inviati dall'operatore: finché non arrivano, al massimo per 48 ore, contiamo una stima, e una ricarica avviata in quel tempo potrebbe avere il prezzo senza pass anche se poi risulta che ti restavano dei kWh.

- **Pagamento ogni 30 giorni.** Il canone si paga in anticipo: quando attivi il pass e poi ogni 30 giorni, finché non lo disdici. Lo prendiamo tutto dal saldo che hai versato nel wallet, se basta; altrimenti tutto dalla carta salvata, anche quella di Apple Pay o Google Pay con cui hai pagato il pass. Il credito promozionale non paga il canone. Quando attivi il pass ci autorizzi a prendere il canone di ogni periodo allo stesso modo, anche quando non usi l'app, finché non lo disdici; la prima volta che usiamo la carta la tua banca può chiederti di confermare. Il canone è nella fattura riepilogativa del mese in cui lo paghi.
- **Cosa ti mandiamo.** Quando attivi il pass ti mandiamo per email la conferma, con questi termini in PDF. Prima di ogni nuovo periodo ti scriviamo per email e in app la data e l'importo del pagamento e come disdire, e tre giorni prima te lo ricordiamo con una notifica.
- **Se il pagamento non riesce.** Riproviamo nei due giorni successivi; se non riesce, il pass finisce, te lo diciamo, e continui a ricaricare al prezzo senza pass. Un canone non pagato non diventa un debito e non blocca le ricariche.
- **Disdetta e cambio di pass.** Puoi disdire quando vuoi da Profilo → Pass, con un tocco e senza costi: il pass resta attivo fino alla fine del periodo già pagato e poi non si paga più; fino a quel momento puoi annullare la disdetta. Puoi cambiare pass: il nuovo vale dal periodo successivo, senza rimborsi a metà periodo; a un pass più grande puoi anche passare subito, come qui sotto.
- **Passare subito a un pass più grande.** Durante un periodo già pagato, fino a un'ora prima della sua fine, puoi passare subito a un pass più grande: paghi la differenza fra i due canoni (dal Pass 150 al Pass 300 3,00 €, dal Pass 150 al Pass 500 7,00 €, dal Pass 300 al Pass 500 4,00 €; per gli account aziendali gli stessi importi + IVA), con le stesse regole del pagamento del canone, e da subito hai i kWh in più fino alla fine del periodo, che non cambia. Dal periodo successivo, se non hai disdetto, paghi il canone del pass nuovo, e un cambio che avevi chiesto per il periodo successivo si annulla. Se il pagamento non riesce, resti col pass di prima. Il passaggio non è un contratto nuovo: il termine per il recesso resta quello dell'attivazione, e se recedi o chiudi l'account il rimborso si calcola sul canone che hai pagato in tutto e sui kWh del pass nuovo.
- **Chiusura dell'account.** Se chiudi l'account, il pass finisce con l'account e ti rimborsiamo la parte di canone del periodo in corso non goduta, in proporzione ai giorni che restano e ai kWh del pass non ancora usati, contando la quota più bassa delle due.
- **Ricariche aziendali.** Le ricariche pagate da una flotta aziendale non usano il pass di chi guida: le paga l'azienda.
- **Modifiche ai pass.** Possiamo cambiare canone, kWh o regole dei pass, o smettere di offrirli, solo per i motivi del punto 8 e con almeno 30 giorni di preavviso via email e in app; il cambio vale dal primo periodo che inizia dopo il preavviso, mai durante un periodo già pagato. Se non ti va bene, disdici prima.
- **Il pass non è evvai Plus** e non sblocca le funzioni di Plus.

6 · Uso corretto e responsabilità

- Le colonnine sono gestite dai rispettivi operatori (CPO). Non possiamo garantirti che una colonnina sia libera o funzionante, né la potenza che eroga: dipende dall'operatore, dalla rete e dalla tua auto. Paghi solo l'energia effettivamente erogata e le voci del punto 3.
- Segui sempre le istruzioni presenti sulla colonnina e le norme del luogo (es. sosta riservata alla ricarica).
- Segnala guasti o problemi dall'app (Profilo → Aiuto e supporto): inoltriamo la segnalazione all'operatore.
- **Blocco delle ricariche per uso scorretto.** Possiamo impedire l'avvio di nuove ricariche se usi il servizio in modo scorretto: per esempio avvii ripetuti che non portano a una ricarica, pagamenti non riusciti ripetuti o un rischio concreto di frode. Ti scriviamo via email il motivo e come contestarlo, e togliamo il blocco quando il motivo viene meno. Il blocco non interrompe una ricarica in corso e non tocca il saldo, le fatture e i rimborsi: puoi sempre ricaricare il saldo per pagare quanto dovuto o chiederne il rimborso.
- evvai risponde verso di te, secondo la legge, del mancato o inesatto adempimento del contratto. Nulla in questi termini limita i diritti che la legge riconosce al consumatore.

6-bis · Recensioni e contenuti degli utenti

- Nell'app puoi lasciare una **recensione** su una colonnina: un voto da 1 a 5 stelle e, se vuoi, un commento. Gli altri utenti la vedono con il tuo nome, solo il primo. Nella classifica della Community, se scegli di partecipare, gli altri utenti non vedono il tuo nome. Puoi modificare la tua recensione dall'app quando vuoi; per toglierla scrivici a info@evvai.app. Se elimini l'account, le tue recensioni vengono cancellate.
- **Le recensioni non sono verificate**: può scriverle chiunque abbia un account evvai, anche senza aver ricaricato con evvai su quella colonnina.
- **Tolleranza zero.** Nelle recensioni e nel nome del profilo non sono ammessi: contenuti offensivi, volgari o discriminatori (per origine, nazionalità, religione, genere, orientamento sessuale, disabilità o qualsiasi altra condizione); minacce, molestie o incitamenti alla violenza; dati personali di altre persone (nomi, targhe, numeri di telefono o altri riferimenti che le rendano riconoscibili); spam, pubblicità e link promozionali; informazioni false sulla colonnina; qualsiasi altro contenuto illecito. Le critiche sono benvenute, anche dure, purché riguardino la colonnina e il servizio e non le persone.
- **Filtro automatico.** Prima della pubblicazione un filtro automatico controlla commenti e nomi: se trova linguaggio offensivo, il commento o il nome non viene pubblicato. Nessun filtro riconosce tutto: per questo ci sono le segnalazioni.
- **Segnala o blocca.** Sotto ogni recensione di un altro utente trovi il pulsante «Segnala o blocca». La segnalazione è anonima: non diciamo mai a chi ha scritto la recensione chi l'ha segnalata. La recensione che segnali sparisce subito dalla tua schermata. Se blocchi un utente non vedi più

nessuna sua recensione, su nessuna colonnina; la persona bloccata non riceve alcun avviso e puoi sbloccarla quando vuoi da Profilo → Impostazioni → Utenti bloccati.

- **Controllo entro 24 ore.** Controlliamo ogni segnalazione entro 24 ore dal suo arrivo e, se il contenuto viola queste regole, lo rimuoviamo per tutti. Quando più utenti segnalano la stessa recensione, la nascondiamo a tutti già prima del controllo; se risulta ammessa, torna visibile.
- **Sospensione e chiusura dell'account.** Se violi queste regole, oltre a rimuovere il contenuto possiamo sospendere il tuo account: non potrai più pubblicare né modificare recensioni, e quelle già pubblicate vengono nascoste. La sospensione riguarda solo i contenuti: ricariche, wallet e fatture continuano a funzionare. Se violi in modo grave o ripetuto le regole di questo punto, o usi il servizio in modo fraudolento, possiamo risolvere il contratto comunicandotelo via email, con il motivo (art. 1456 del codice civile): ti rimborsiamo entro 14 giorni il saldo che hai versato (non i crediti promozionali) e restano dovuti solo gli importi delle ricariche già effettuate. Quando togliamo un tuo contenuto, non pubblichiamo un tuo commento o sospendiamo il tuo account, ti diciamo il motivo, la regola violata, se la decisione è stata automatica e come contestarla.
- Le recensioni esprimono l'opinione di chi le scrive, non quella di evvai. Pubblicandone una ci autorizzi a mostrarla gratuitamente agli altri utenti dell'app finché resta pubblicata.
- Per segnalare un contenuto, contestare una rimozione o una sospensione, o per qualsiasi domanda su queste regole, scrivi a info@evvai.app. È anche il nostro punto di contatto per gli utenti e per le autorità secondo gli artt. 11 e 12 del Regolamento (UE) 2022/2065 (DSA): puoi scriverci in italiano o in inglese.

7 · Recesso e reclami

- **Diritto di recesso.** Se sei un consumatore puoi recedere dal contratto con evvai entro **14 giorni** dalla registrazione, che è il giorno in cui il contratto è concluso, senza indicare il motivo e senza costi. Il termine è rispettato se ci mandi la tua decisione prima che scada.
- **Come recedi.** Nell'app, nel Profilo, trovi il pulsante **«Recedi dal contratto qui»**: controlli nome, account ed email, tocchi **«Conferma recesso»** e ti mandiamo subito per email una ricevuta con il testo della tua dichiarazione, la data e l'ora in cui l'hai inviata. In alternativa puoi mandarci una dichiarazione esplicita a info@evvai.app, alla PEC baoasrl@legalmail.it o per posta all'indirizzo del punto 1. Puoi usare il modulo qui sotto, ma non è obbligatorio.
- **Cosa succede se recedi.** Chiudiamo l'account e, entro 14 giorni dal giorno in cui riceviamo la tua comunicazione, ti rimborsiamo il saldo che hai versato (non i crediti promozionali), con lo stesso mezzo di pagamento che hai usato, salvo che tu chieda espressamente un altro mezzo, e senza costi. Dal rimborso tratteniamo solo gli importi delle ricariche completate e, per una ricarica in corso, l'energia e le altre voci del punto 3 fino al momento in cui ci comunichi il recesso. Se il saldo non basta, li addebitiamo come al punto 4.
- **Le ricariche partono subito, su tua richiesta.** Prima della tua prima ricarica (alla registrazione oppure, se non l'hai fatto lì, nel foglio di pagamento) ci chiedi espressamente di far partire le ricariche subito, cioè durante il periodo di recesso, e riconosci che una ricarica completata non si può più

annullare con il recesso. Lo confermi a ogni avvio toccando «Paga…» o il pulsante di Apple Pay o, quando è disponibile, di Google Pay. Per questo:

  - una ricarica completata resta dovuta per intero, anche se recedi dal contratto (artt. 57, comma 3, e 59, comma 1, lettera a, del Codice del Consumo);
  - se recedi mentre una ricarica è in corso, ci paghi un importo proporzionale a quanto ti abbiamo fornito fino al momento in cui ci comunichi il recesso (art. 57, comma 3), calcolato con i prezzi del punto 3. Se vuoi fermarla subito, usa il pulsante Stop.

- **Recesso dal pass.** Se sei un consumatore puoi recedere da un pass entro **14 giorni** dal giorno in cui lo attivi, senza indicare il motivo. I pagamenti dei periodi successivi, il cambio di pass e il passaggio subito a un pass più grande non fanno ripartire il termine: sono modifiche dello stesso contratto. Il termine riparte solo quando attivi un pass nuovo. Per 14 giorni trovi in Profilo → Pass il pulsante **«Recedi dal pass qui»**; puoi anche scriverci come sopra o usare il modulo qui sotto.
  - Il pass parte subito, su tua richiesta espressa: se non hai ancora ricaricato a prezzo pass ti rimborsiamo tutto il canone; se l'hai fatto, ti rimborsiamo il canone meno un importo proporzionale ai kWh a prezzo pass che hai usato rispetto a quelli del pass (art. 57, comma 3, del Codice del Consumo). Per esempio: Pass 150 a 2,99 €, 50 kWh usati, rimborso di 1,99 €. Dopo un passaggio contano il canone pagato in tutto e i kWh del pass nuovo: Pass 150 passato al Pass 300, 5,99 € pagati in tutto, 100 kWh usati su 300, rimborso di 3,99 €.
  - Quando hai usato tutti i kWh del pass il servizio è stato eseguito per intero e, come hai riconosciuto attivandolo, non puoi più recedere (art. 59, comma 1, lettera a).
  - Il rimborso arriva entro 14 giorni, con lo stesso mezzo con cui hai pagato; se hai pagato il pass e il passaggio con mezzi diversi, ogni parte torna sul suo mezzo, a partire dall'ultimo pagamento. Il recesso dal pass non chiude l'account.
  - Se recedi dal contratto con evvai, finisce anche il pass e ti rimborsiamo il canone con le stesse regole.
- Dopo i 14 giorni puoi comunque chiudere l'account quando vuoi, come spiegato al punto 2, e il saldo che hai versato ti viene rimborsato (punto 4).
- **Reclami**: scrivi a info@evvai.app o chiama il numero del punto 1. Rispondiamo per email entro 30 giorni. Se non riusciamo a risolvere il reclamo, nella risposta ti indichiamo l'organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) competente e ti diciamo se intendiamo partecipare alla procedura.
- In alternativa alla via giudiziaria puoi rivolgerti a un organismo ADR iscritto negli elenchi previsti dagli artt. 141 e seguenti del Codice del Consumo. evvai non si è impegnata a usare un organismo ADR in particolare.

Modulo di recesso tipo

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

- Destinatario: BAOA S.R.L., Via Regina Margherita 130, 74123 Taranto (TA), Italia · info@evvai.app · PEC baoasrl@legalmail.it
- Con la presente io/noi (*) notifichiamo il recesso dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (*): servizio evvai (account registrato con l'indirizzo email ...) / pass evvai (Pass 150, 300 o 500, attivato il ...)
- Ordinato il (*)/ricevuto il (*): ...
- Nome del/dei consumatore(i): ...
- Indirizzo del/dei consumatore(i): ...
- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea): ...
- Data: ...

(*) Cancellare la dicitura inutile.

8 · Modifiche e legge applicabile

- Possiamo modificare questi termini solo per questi motivi: cambiamenti di legge o di provvedimenti delle autorità; cambiamenti delle condizioni che ci applicano gli operatori delle colonnine, le piattaforme di roaming o i servizi di pagamento; nuove funzioni o cambiamenti tecnici del servizio; sicurezza e prevenzione delle frodi; correzione di errori o testi più chiari. Una modifica non cambia mai il prezzo di una ricarica già avviata.
- Ti comunichiamo ogni modifica via email e in app. Se è a tuo sfavore o cambia in modo importante il servizio, te la comunichiamo almeno 30 giorni prima che entri in vigore: fino a quella data puoi chiudere l'account senza costi e ti rimborsiamo il saldo che hai versato. Le altre modifiche valgono dalla pubblicazione.
- Si applica la legge italiana. Se sei un consumatore, è competente il giudice del luogo in cui risiedi o hai domicilio e, se risiedi in un altro paese dell'Unione europea, restano ferme le tutele inderogabili del tuo paese.
- Se usi evvai per la tua attività professionale o d'impresa (con partita IVA), le regole riservate ai consumatori, come il recesso del punto 7 e il foro del consumatore, non si applicano; il resto di questi termini vale nello stesso modo.