

Condizioni contrattuali generali relativi alla fornitura di servizi per l'elettromobilità (aggiornate ad novembre 2018)

Nota preliminare

Per motivi di leggibilità di queste Condizioni contrattuali generali ("CCG"), di seguito si parlerà esclusivamente del "cliente", rinunciando alla forma femminile. Saranno sempre intese anche le clienti.

1. Ambito di validità e rapporto contrattuale

Queste Condizioni contrattuali generali ("CCG") valgono per tutti i rapporti giuridici (offerte, trattative contrattuali, contratti) tra swisscharge.ch AG ("swisscharge.ch") e i suoi clienti con riguardo alla mediazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici o ibridi ricaricabili, il pagamento di servizi di ricarica presso tali stazioni ed eventuali ulteriori prestazioni nell'ambito dell'elettromobilità (collettivamente le "prestazioni per l'elettromobilità").

Con l'ordinazione del servizio di ricarica e l'accettazione delle presenti CCG viene ad instaurarsi un contratto fra il cliente e swisscharge.ch. Condizioni divergenti del cliente e rispettivamente modifiche e/o integrazioni delle CCG da parte del cliente non hanno rilevanza per swisscharge.ch e non sono valide, a meno che swisscharge.ch non approvi espressamente e per iscritto la loro validità. Il TCS non è parte del contratto fra swisscharge.ch e il cliente e il suo ruolo si limita alla mediazione del presente contratto e la predisposizione di una pagina di accesso su www.tcs.ch. È esclusa ogni responsabilità del TCS in relazione alle prestazioni per l'elettromobilità di swisscharge.ch.

2. Registrazione e account cliente

2.1 Registrazione

Per poter usufruire del servizio di ricarica il cliente deve registrarsi su www.tcs.ch ed accettare le presenti CCG.

Al momento dell'apertura dell'account, al cliente vengono assegnati tramite e-mail un nome utente e una password sicura dal punto di vista tecnico ("dati di accesso"). Il cliente potrà modificare la password. Egli ha l'obbligo di mantenere la segretezza sui propri dati di accesso, di non divulgarli a terzi e di conservarli in modo protetto dall'accesso non autorizzato di terzi. Il cliente deve modificare immediatamente i propri dati di accesso se si presume che persone non autorizzate possano esserne a conoscenza.

2.2 Carta cliente

Il TCS mette a disposizione gratuitamente una carta cliente di swisscharge.ch all'utente registrato al servizio di ricarica. Con questa carta, egli può identificarsi presso le stazioni di ricarica mediate, avviare e pagare le operazioni di ricarica. Il cliente riceve per posta la carta cliente dopo l'apertura dell'account per il servizio di ricarica.

In caso di smarrimento o furto della carta cliente, il cliente deve farla disattivare immediatamente attraverso la hotline di swisscharge.ch. Quest'ultima declina qualsiasi responsabilità per l'uso illecito di una carta cliente smarrita o rubata. Se la carta viene usata per effettuare un pagamento prima che il cliente l'abbia fatta bloccare da swisscharge.ch, il cliente dovrà sostenere da sé i relativi importi.

swisscharge.ch sostituisce gratuitamente le carte cliente difettose, a condizione che il difetto non sia imputabile al cliente. La sostituzione di carte cliente smarrite, rubate o danneggiate dal cliente viene effettuata a carico del medesimo.

2.3 Conto prepagato

swisscharge.ch tiene per ogni utente registrato al servizio di ricarica un conto prepagato personale, non fruttifero (il "conto prepagato"). Il conto prepagato serve ad effettuare il pagamento elettronico dei servizi per l'elettromobilità e di eventuali commissioni connesse.

Al momento della stipula del contratto, il cliente deve versare un avere iniziale sul suo conto prepagato. In seguito, il cliente stesso sarà responsabile che sul conto prepagato vi siano disponibilità sufficienti per il consumo dei servizi per l'elettromobilità. Il conto prepagato è tuttavia limitato all'importo massimo di CHF 3'000. Entro un anno civile possono essere caricati sul conto prepagato al massimo CHF 3'000.

Al termine del contratto, swisscharge.ch rimborsa al cliente, dietro sua richiesta, il credito residuo sul conto prepagato. I crediti superiori a CHF 1'000 vengono rimborsati al cliente soltanto dietro presentazione di un documento d'identità.

2.4 Blocco dell'account cliente

swisscharge.ch può bloccare l'account cliente, senza preavviso, ed escludere il cliente dall'acquisto dei servizi per l'elettromobilità qualora (i) egli violi le norme di queste CCG (in particolare le norme sulla sicurezza del punto 4.4), (ii) agisca in altro

modo contro i principi della buona fede o illegalmente oppure (iii) se il blocco è nel presunto interesse del cliente, p.es. in caso di abuso da parte di terzi.

Il cliente verrà informato dell'avvenuto blocco tramite e-mail. Il blocco può perdurare fintanto che non viene meno il motivo che l'ha provocato.

3. App TCS eCharge e portale clienti

swisscharge.ch mette a disposizione del cliente un portale web su www.tcs.ch e l'App TCS eCharge scaricabile dai relativi App-Store (iOS, Android) (collettivamente, il "software e-Mobility"). Grazie al software e-Mobility, il cliente può tra l'altro cercare, prenotare e pagare le stazioni di ricarica, consultare le proprie fatture oppure controllare le proprie operazioni di ricarica (luogo, durata, costo di ogni operazione).

swisscharge.ch e i suoi licenzianti sono titolari di tutti i diritti del software e-Mobility, compresi i contenuti e dati che quest'ultimo permette di consultare. Il cliente può utilizzare il software e-Mobility soltanto per lo scopo previsto in conformità alle presenti CCG.

Il cliente è tenuto ad aggiornare l'App TCS eCharge non appena sono disponibili degli update. Se il cliente manca di farlo, può accadere che l'app non funzioni o che non si possano colmare delle lacune di sicurezza.

4. Servizi di ricarica

4.1 Cercare e prenotare la stazione di ricarica

swisscharge.ch reperisce per i propri clienti stazioni per la ricarica di energia elettrica dei loro veicoli elettrici. A tale scopo swisscharge.ch e TCS.ch mettono a disposizione nel proprio sito web e nell'App TCS eCharge uno strumento tramite cui il cliente può consultare in tempo reale le sedi e la disponibilità delle stazioni di ricarica nella rete e-Mobility di swisscharge.ch e nelle reti dei partner in roaming di swisscharge.ch. Il cliente può anche prenotare la stazione di ricarica disponibile, che ha scelto per la propria operazione di ricarica (se il gestore della stazione lo consente).

4.2 Ricarica del veicolo

Per l'operazione di ricarica il cliente deve collegare il proprio veicolo alla stazione di ricarica attraverso l'apposito cavo. Il cliente è tenuto a usare la presa che corrisponde alle specifiche tecniche del proprio veicolo. A seconda della stazione di ricarica, la presa deve essere previamente sbloccata attraverso la carta cliente oppure l'App TCS eCharge, la TCS Mastercard oppure la carta di ricarica.

Per avviare l'operazione di ricarica, il cliente deve collocare la propria TCS Mastercard o carta cliente davanti al lettore RFID oppure sbloccare la stazione di ricarica tramite l'App TCS eCharge. Per terminare l'operazione di ricarica, il cliente deve collocare nuovamente la sua TCS Mastercard o carta cliente davanti al lettore RFID e bloccare l'operazione oppure porre fine all'operazione tramite l'App TCS eCharge.

Se si impiega la TCS Mastercard, la carta cliente o l'App TCS eCharge nella rete di un partner in roaming di swisscharge.ch, quest'ultima non è in grado di garantire il corretto svolgimento dei servizi di ricarica e dell'elaborazione dei dati connessa.

Se la stazione di ricarica non può essere correttamente attivata per l'operazione di ricarica, se non si riesce a porre fine all'operazione o se la stazione di ricarica è difettosa o danneggiata, il cliente deve chiamare la hotline di swisscharge.ch e segnalare il problema.

Le istruzioni tecniche per ricaricare il veicolo si trovano sul sito web di swisscharge.ch.

4.3 Scopi previsti dei posti auto adibiti alla ricarica

I posti auto presso le stazioni di ricarica, che sono destinati alle operazioni di ricarica, possono essere utilizzati soltanto per tale scopo. Il cliente non può sostare in questi posti auto se non per effettuare un'operazione di ricarica.

4.4 Norme di sicurezza

Il cliente si impegna

- a collegare alla stazione di ricarica soltanto veicoli elettrici o ibridi ricaricabili, che sono omologati per la circolazione stradale;
- a collegare esclusivamente veicoli che, assieme ai loro componenti (come cavo di ricarica, connettore ecc.), ottemperano a tutte le norme di legge vigenti e sono pronti all'uso, sicuri e mantenuti a regola d'arte;
- a seguire le istruzioni del produttore del veicolo riguardo alla durata e alla potenza massima dell'operazione di ricarica;
- a usare la stazione di ricarica secondo queste CCG e a seguire tutte le direttive e indicazioni per l'uso del proprietario della stazione di ricarica e/o di swisscharge.ch; e
- a proteggere la stazione di ricarica e l'ambiente circostante da danneggiamenti, nei limiti delle proprie possibilità.

In caso di avvisi d'allarme generata da spie della stazione di ricarica e/o del proprio veicolo, il cliente deve adottare tutte le misure necessarie per garantire la propria

incolumità e quella di terzi e per proteggere il proprio veicolo. In particolare, se vi è pericolo, il cliente deve interrompere immediatamente il collegamento tra la stazione di ricarica e il veicolo e chiamare la hotline di swisscharge.ch.

Il cliente risponde nei confronti di swisscharge.ch e del proprietario della stazione di ricarica per i danni che egli provoca alla stazione di ricarica o all'ambiente circostante violando il punto 4.4.

4.5 Disponibilità e condizioni delle stazioni di ricarica

Gli obblighi di swisscharge.ch relativi ai servizi di ricarica sono limitati al reperimento di stazioni di ricarica per il cliente, al ricevimento dei pagamenti per le operazioni di ricarica e al loro trasferimento al proprietario della stazione di ricarica.

Le stazioni di ricarica reperite sono gestite dal proprietario di ciascuna stazione. A questi spetta provvedere a che la sua stazione di ricarica sia pronta all'uso, sicura e mantenuta a regola d'arte. Egli è autorizzato a limitare temporaneamente o a interrompere definitivamente l'operatività delle stazioni di ricarica.

swisscharge.ch segnala le interruzioni e la disponibilità delle singole stazioni di ricarica nel software e-Mobility. Swisscharge.ch declina qualsiasi altra responsabilità per quanto riguarda la disponibilità, le condizioni e la sicurezza delle stazioni di ricarica.

4.6 Interruzione dei servizi di ricarica

In via generale la rete delle stazioni di ricarica di swisscharge.ch e il software e-Mobility sono a disposizione del cliente 7/24. swisscharge.ch non è tuttavia in grado di garantire il funzionamento della propria rete senza interruzioni o disturbi e neppure di garantire determinati orari o determinate capacità di ricarica.

swisscharge.ch ha la facoltà di limitare temporaneamente o di interrompere la disponibilità della propria rete di stazioni di ricarica e del software e-Mobility nei seguenti casi:

- in caso di interruzioni di servizio, come disturbi del sistema, riparazioni di guasti o interventi di manutenzione e aggiornamento;
- in caso di interruzione delle linee di telecomunicazione o del collegamento Internet tra la stazione di ricarica e i server di swisscharge.ch e/o dei suoi provider di servizi;
- in caso di sovraccarico o sottocarico della rete di approvvigionamento elettrico;
- nei casi di forza maggiore, eventi straordinari e fenomeni naturali;
- in tutti gli altri casi che lo rendano assolutamente necessario.

5. Pagamento dei servizi di ricarica

Il prezzo di un servizio di ricarica è composto dai seguenti elementi: tariffa di scatto, energia elettrica prelevata, tempo di permanenza e costi di prenotazione. I prezzi sono stabiliti dal proprietario della rispettiva stazione di ricarica e sono indicati nel sito web di swisscharge.ch, TCS.ch e nell'App TCS eCharge. Le tariffe indicate sono sempre comprensive di IVA.

Il costo dei servizi di ricarica acquistati viene addebitato al cliente tramite il TCS su mandato di swisscharge.ch. Nel caso di utenti non registrati al servizio di ricarica, il prezzo viene addebitato direttamente alla rispettiva carta di credito.

Per ogni operazione di ricarica, swisscharge.ch riscuote una tassa di intermediazione pagata dal proprietario della stazione di ricarica, che è già compresa nel prezzo del servizio di ricarica.

6. Responsabilità di swisscharge.ch

swisscharge.ch risponde per sé e per i suoi ausiliari solo in caso di danni intenzionali o per negligenza grave. Laddove ammesso per legge, si esclude qualsiasi ulteriore responsabilità di swisscharge.ch, in particolare per danni conseguenti, mancato guadagno o perdita o modifica di dati.

7. Dati dei clienti, protezione dei dati

In relazione alla prestazione del servizio come da presente contratto, swisscharge.ch può raccogliere, memorizzare, elaborare, usare e trasferire a terzi, specie al TCS, dati del cliente, messi a disposizione da questi al momento della registrazione o del pagamento oppure generati tramite l'uso del software e-Mobility (p.es. nel contesto della ricarica del veicolo quali il luogo, i kWh prelevati, l'ora e la durata nonché il volume dell'operazione), ottemperando in qualsiasi momento alle norme vigenti sulla protezione dei dati, a condizione che ciò avvenga (i) per l'esecuzione di obblighi contrattuali nei confronti del cliente, (ii) a fini di marketing, cioè per la cura, lo sviluppo e il mantenimento del rapporto con il cliente. Il cliente può in ogni momento opporsi all'utilizzo dei propri dati a fini pubblicitari; un tale rifiuto non ha nessun influsso sull'adempimento del contratto da parte di swisscharge.ch.

Nell'UE i dati vengono conservati fintanto che ciò sia necessario per i scopi menzionati.

swisscharge.ch adotta le misure corrispondenti allo stato della tecnica per garantire la privacy dei dati personali e tutelarli contro accessi non autorizzati.

Domande concernenti la protezione dei dati, la portata dei dati elaborati e memorizzati, la loro correzione e cancellazione vanno rivolte a: info@swisscharge.ch.

8. Disposizioni finali

La notifica di comunicazioni di swisscharge.ch al cliente può avvenire per e-mail.

Se una disposizione di queste CCG dovesse essere o diventare inefficace o ineseguibile, ciò non tange il resto di queste CCG. La disposizione inefficace o ineseguibile viene sostituita con una disposizione efficace o eseguibile che si avvicini il più possibile dal punto di vista giuridico ed economico a quella inefficace o ineseguibile.

Il contratto e i diritti e obblighi che ne derivano non sono trasferibili senza l'autorizzazione scritta della controparte. Resta riservato il trasferimento di questo contratto da parte di swisscharge.ch a una delle società del suo gruppo.

Questo contratto è soggetto al diritto materiale svizzero, ad esclusione del diritto di compravendita internazionale (convenzione ONU). Foro competente esclusivo è Gossau SG. La clausola qui sopra riguardante la scelta della Legge applicabile e del foro competente non vale se il cliente, in quanto consumatore, può appellarsi in maniera vincolante all'applicazione di un altro diritto e/o alla competenza del foro del proprio domicilio.