

Condizioni generali di contratto per la fornitura di servizi di mobilità elettrica

(aggiornamento marzo 2025)



Nota preliminare

Per motivi di migliore leggibilità delle presenti Condizioni generali di contratto («CGC»), di seguito si parlerà solo di cliente al maschile, rinunciando alla forma femminile. Le clienti sono sempre sottintese.

1. Ambito di validità e rapporto contrattuale

Le presenti Condizioni generali di contratto («CGC») si applicano a tutti i rapporti giuridici (offerte, trattative contrattuali, contratti) tra il TCS («TCS») e i suoi clienti concernenti l'intermediazione relativa a stazioni di ricarica per veicoli elettrici o ibridi ricaricabili, il pagamento di servizi di ricarica con queste stazioni e la fornitura di eventuali ulteriori servizi nell'ambito della mobilità elettrica (insieme, i «servizi di mobilità elettrica»).

Con la registrazione al servizio di ricarica, o al più tardi all'acquisto di un servizio di mobilità elettrica, il cliente accetta le presenti CGC che sono parte integrante del contratto stipulato tra il TCS e il cliente (il «contratto»). Condizioni diverse del cliente o variazioni e/o integrazioni alle CGC apportate dal cliente sono ritenute trascurabili e non valide dal TCS, a meno che il TCS non ne accetti espressamente e per iscritto la validità.

Il TCS fornisce i suoi servizi di mobilità elettrica in base alla versione delle CGC di volta in volta valida al momento dell'ordinazione. La versione delle CGC di volta in volta valida è disponibile sul sito web www.tcs.ch/de/produkte/avb. Il TCS si riserva di apportare modifiche alle presenti CGC in qualsiasi momento. Le modifiche vengono comunicate al cliente in forma adeguata e si intendono approvate dal cliente a partire dalla data di modifica comunicata.

2. Registrazione e account cliente

2.1 Registrazione

Per poter utilizzare tutti i servizi di mobilità elettrica offerti dal TCS, il cliente deve registrarsi al servizio di ricarica sul portale eCharge e aprire un account cliente. Il cliente è tenuto a compilare il modulo di registrazione in tutte le sue parti fornendo dati veritieri. Il mezzo di accesso può essere definito dal cliente.

Il TCS è autorizzato a rifiutare l'apertura di un account cliente senza fornire motivazioni.

Il cliente è tenuto a mantenere segreti i suoi dati di accesso (nome utente e password), a non inoltrarli a terzi e a proteggerli dall'accesso non autorizzato da parte di terzi. Il cliente deve cambiare immediatamente i suoi dati di accesso, qualora sia lecito supporre che persone non autorizzate ne siano giunte a conoscenza.

2.2 Carta cliente

Il TCS può mettere a disposizione del cliente registrato al servizio di ricarica una carta cliente. Con questa carta, il cliente può identificarsi presso le stazioni di ricarica della rete eMobility del TCS e dei suoi *partner di roaming*, attivare e pagare i processi di ricarica.

Il cliente deve segnalare subito al TCS l'eventuale perdita o il furto della carta cliente. Il TCS rifiuta qualsiasi responsabilità per l'uso indebito di una carta cliente persa o rubata. Se questa viene impiegata per un pagamento prima che il cliente l'abbia fatta bloccare dal TCS, il cliente dovrà pagare gli importi corrispondenti.

All'utilizzo della carta cliente, il cliente è tenuto a verificare i prezzi al cliente finale di volta in volta validi nell'app eCharge.

Il TCS sostituisce le carte cliente difettose gratuitamente, purché il difetto non sia da addebitare al cliente. La sostituzione di carte cliente perdute, rubate o danneggiate dal cliente è a carico del cliente.

2.3 Fatturazione e pagamento

Per clienti con account cliente, la fatturazione dei processi di ricarica attivati entro un mese di calendario viene effettuata dal TCS o da un terzo incaricato dal TCS all'inizio del mese successivo. L'importo della fattura è immediatamente esigibile per il pagamento.

Il pagamento avviene tramite la carta di credito registrata nel portale clienti eCharge, con l'addebito diretto dell'importo della fattura sulla carta di credito. Qualora il pagamento non vada a buon fine perché il periodo di validità della carta di credito registrata è scaduto, il credito residuo non è sufficiente o per qualsiasi altro motivo, il TCS tenterà di nuovo di effettuare l'addebito sulla carta. Se anche il secondo tentativo dovesse fallire, il TCS addebiterà l'importo con un termine di pagamento di 30 giorni dalla data della fattura. La commissione per la fatturazione ammonta a CHF 20. Il TCS è autorizzato a bloccare l'accesso al servizio di ricarica fino al ricevimento del pagamento.

Il cliente può vedere informazioni sui conteggi dei mesi passati e del mese in corso che non sono ancora stati fatturati nel portale clienti.

Per i clienti che non sono registrati al servizio di ricarica, il prezzo del processo di ricarica attivato viene addebitato sulla loro carta di credito direttamente al termine del processo di ricarica.

2.4 Blocco dell'account cliente

Il TCS può bloccare senza preavviso l'account cliente per il servizio di ricarica ed escluderlo dalla fruizione di servizi di mobilità elettrica se (i) il cliente viola le disposizioni delle presenti CGC (in particolare le norme di sicurezza di cui al punto 4.3), (ii) il comportamento del cliente è in altro modo sleale o illegale o (iii) il blocco è nel presunto interesse del cliente, ad es. in caso di abuso da parte di terzi.

Il cliente verrà informato del blocco avvenuto per e-mail. Il blocco può perdurare finché viene manifestato il motivo che l'ha causato.

3. App per la mobilità elettrica e portale clienti

Il TCS mette a disposizione del cliente un portale clienti e-charge basato sul web nonché l'app eCharge nei corrispondenti App Store (iOS, Android) (insieme, il «software di e-Mobility»). Con l'app e-charge il cliente può trovare stazioni di ricarica e pagare le ricariche, vedere le proprie fatture o controllare i processi di ricarica (luogo, durata, costi di ogni processo).

Il TCS e i suoi concedenti di licenza detengono tutti i diritti relativi al software di mobilità elettrica, inclusi i contenuti e i dati richiamabili per suo tramite. Il cliente può usare il software di mobilità elettrica solo per lo scopo previsto secondo le presenti CGC.

Il cliente è tenuto ad aggiornare l'app di mobilità elettrica non appena siano disponibili aggiornamenti. In caso contrario è possibile che l'app non funzioni o che le lacune di sicurezza non vengano colmate.

4. Servizi di ricarica

4.1 Trovare la stazione di ricarica

Il TCS procura ai suoi clienti stazioni di ricarica con cui possono fornire energia elettrica ai loro veicoli elettrici. A tale scopo, il TCS mette a disposizione sul suo sito Web e nell'app eCharge uno strumento con cui il cliente può vedere in tempo reale l'ubicazione e la disponibilità delle stazioni di ricarica nella rete di e-Mobility del TCS nonché nelle reti dei Roaming Partner del TCS e prenotare la stazione disponibile di sua scelta per la ricarica (qualora il gestore della stazione lo consenta).

4.2 Ricarica del veicolo

Per il processo di ricarica, il cliente deve collegare il veicolo alla stazione di ricarica mediante l'apposito cavo. Il cliente è tenuto a utilizzare la presa corrispondente alle specifiche tecniche del suo veicolo. A seconda della stazione di ricarica, la presa deve prima essere sbloccata mediante la carta cliente o nell'app eCharge.

Per avviare il processo di ricarica, il cliente deve porre la sua carta cliente davanti al lettore RFID della stazione oppure abilitare la stazione per la ricarica mediante l'app per la mobilità elettrica. Al termine, il cliente deve posare nuovamente la sua carta cliente davanti al lettore RFID della stazione e arrestare il processo di ricarica oppure terminarlo mediante l'app per la mobilità elettrica.

Se la carta cliente o l'app per la mobilità elettrica vengono usate nella rete di un Roaming Partner del TCS, il TCS non può garantire il corretto svolgimento dei servizi di ricarica e del trattamento dei dati associato.

Il cliente è tenuto a segnalare al TCS se la stazione di ricarica non può essere abilitata correttamente per il processo di ricarica, quest'ultimo non può essere terminato oppure la stazione è difettosa o danneggiata.

4.3 Norme di sicurezza

Il cliente si impegna a

- collegare alla stazione di ricarica esclusivamente veicoli elettrici o ibridi ricaricabili e omologati per la circolazione stradale;
- collegare esclusivamente veicoli i cui componenti (ad es. cavo di ricarica, connettore ecc.) sono conformi a tutte le norme di legge vigenti e in uno stato pronto per l'uso, sicuro e sottoposto a corretta manutenzione;
- seguire le istruzioni del costruttore del veicolo in relazione a durata e potenza massima del processo di ricarica;
- utilizzare la stazione di ricarica secondo le presenti CGC e a seguire tutte le istruzioni e indicazioni di utilizzo del proprietario della stazione di ricarica e/o del TCS; e
- proteggere nel miglior modo possibile la stazione di ricarica e l'ambiente circostante entro la sua zona di influenza da eventuali danni.

In caso di un messaggio di avvertimento emesso da spie della stazione di ricarica e/o dal veicolo, il cliente deve adottare tutte le misure necessarie per garantire la propria sicurezza e quella di terzi e per proteggere il proprio veicolo. In particolare il cliente deve interrompere immediatamente il collegamento tra la stazione di ricarica e il veicolo, purché tale operazione non sia pericolosa, e chiamare la hotline di supporto del fornitore della stazione di ricarica.

Il cliente risponde nei confronti del TCS e del proprietario della stazione di ricarica per danni causati in violazione del presente punto 4.3 alla stazione di ricarica o all'ambiente circostante.

4.4 Disponibilità e stato delle stazioni di ricarica

Gli obblighi del TCS in merito ai servizi di ricarica si limitano alla messa a disposizione del cliente di stazioni di ricarica, alla riscossione dei pagamenti per i processi di ricarica e al loro inoltro al proprietario della stazione di ricarica.

Le stazioni di ricarica rese disponibili sono gestite dal rispettivo proprietario della stazione di ricarica. Quest'ultimo deve provvedere affinché le sue stazioni di ricarica siano in uno stato pronto per l'uso, sicuro e sottoposto a corretta manutenzione. È autorizzato a limitare temporaneamente o a sospendere permanentemente l'esercizio delle stazioni di ricarica.

Il TCS indica interruzioni e la disponibilità di singole stazioni di ricarica nel software di e-Mobility. Inoltre il TCS esclude qualsiasi responsabilità per disponibilità, stato e sicurezza delle stazioni di ricarica.

4.5 Interruzione dei servizi di ricarica

La rete di stazioni di ricarica del TCS e il software di e-Mobility sono in linea di massima a disposizione del cliente 7 giorni su 7 e 24 ore su 24. Il TCS non può tuttavia garantire il funzionamento della sua rete senza interruzioni o guasti, e tanto meno determinati tempi e capacità di ricarica.

Il TCS è autorizzato a limitare temporaneamente o a interrompere la disponibilità della sua rete di stazioni di ricarica e del software di e-Mobility nei seguenti casi:

- in caso di interruzioni d'esercizio come guasti di sistema, interventi di eliminazione errori e lavori di manutenzione e aggiornamento;
- in caso di interruzione delle linee di telecomunicazione o della connessione Internet tra la stazione di ricarica e i server del TCS o del suo fornitore di servizi;
- in caso di sovraccarico o carico insufficiente nella rete di alimentazione elettrica;
- in casi di forza maggiore, eventi straordinari ed eventi naturali;
- in tutti gli altri casi che lo rendano assolutamente necessario.

5. Pubblicità

Il TCS è autorizzato a inviare al cliente tramite il software di e-Mobility o in altro modo pubblicità personalizzata o riferita a una specifica sede (ad es. offerte nell'ambiente circostante una stazione di ricarica).

6. Altri servizi di mobilità elettrica

Il TCS può offrire al cliente altri servizi riferiti alla mobilità elettrica, ad esempio un'assicurazione sulla mobilità. Il TCS segnalerà al cliente se tali servizi sono a pagamento.

7. Pagamento dei servizi di ricarica

Il prezzo di un servizio di ricarica si compone di quota d'iscrizione, consumo di elettricità, durata di permanenza e costi di prenotazione.

Il prezzo dei servizi di ricarica fruiti viene conteggiato secondo il punto 2.3. I prezzi indicati si intendono IVA inclusa.

8. Durata del contratto e risoluzione

Il contratto viene stipulato a tempo indeterminato e può essere disdetto da ogni parte per e-mail con un preavviso di un mese alla fine del mese.

Ogni parte può sempre disdire per iscritto il presente contratto per motivi importanti senza rispettare il termine di disdetta. Si considerano motivi importanti in particolare una violazione del contratto continuativa o grave o una trasgressione delle norme di sicurezza di cui al punto 4.3.

9. Responsabilità del TCS

Il TCS risponde per sé e per i suoi collaboratori solo per danni causati intenzionalmente o per negligenza grave. Qualsiasi altra responsabilità del TCS, in particolare per danni conseguenti, mancato profitto o perdita o modifica di dati è, per quanto ammesso dalla legge, esclusa.

10. Dati dei clienti, protezione dei dati

Nell'ambito delle prestazioni fornite in base al presente contratto e nel costante rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati, il TCS può rilevare, salvare, trattare, utilizzare e inoltrare a terzi dati del cliente, messi a disposizione dal cliente stesso o generati dal suo utilizzo del software di e-Mobility (in correlazione alla ricarica del veicolo), nella misura in cui ciò avvenga (i) per l'adempimento di obblighi contrattuali nei confronti del cliente (ii) per la cura, lo sviluppo e il mantenimento della relazione con il cliente, (iii) per la personalizzazione del software di e-Mobility o per fornire contenuti o pubblicità personalizzati oppure (iv) per pubblicizzare, creare e perfezionare prodotti e servizi del TCS e per scopi statistici.

I dati vengono salvati nella UE finché ciò sia necessario per gli scopi suddetti.

Il TCS è autorizzato a utilizzare l'indirizzo e-mail del cliente per finalità di marketing, in particolare per richiamare la sua attenzione su altre offerte che potrebbero risultare interessanti. Il cliente può revocare in qualsiasi momento il suo consenso inviando un'e-mail all'indirizzo sotto indicato, senza che ciò abbia ripercussioni sul presente contratto.

Il TCS adotta le misure corrispondenti allo stato della tecnica per mantenere la segretezza dei dati personali e per proteggere i dati dall'accesso non autorizzato.

In caso di domande relative alla protezione dei dati, in particolare per informazioni sui dati salvati, la loro rettifica o cancellazione, il cliente può rivolgersi all'incaricato della protezione dei dati del TCS: Touring Club Suisse, TCS Corporate Center, Legal & Compliance, Casella postale 820, 1214 Vernier (dataprotection@tcs.ch).

11. Disposizioni conclusive

Il cliente registra nel suo portale cliente personale, entro dieci giorni lavorativi, tutte le modifiche rispetto ai dati forniti al momento della registrazione (ad es. cambio di nome o nuovo metodo di pagamento). Il recapito di comunicazioni del TCS al cliente può avvenire con validità legale all'ultimo indirizzo e-mail comunicato al TCS.

L'eventuale inefficacia o inattuabilità attuale o futura di una disposizione delle presenti CGC, non pregiudica la restante parte delle presenti CGC. Al posto della disposizione inefficace o inattuabile troverà applicazione una disposizione efficace o

attuabile, che si approssimi il più possibile alla disposizione inefficace o inattuabile in termini legali ed economici.

Il contratto e i diritti e doveri che ne derivano non sono trasferibili in assenza di un'autorizzazione scritta dell'altra parte. Rimane riservata la trasmissione del presente contratto dal TCS a una delle sue società affiliate.

Il presente contratto è soggetto al diritto materiale svizzero. Il foro competente esclusivo è Berna. La presente clausola di scelta della legge e attributiva di competenza non si applica se e nella misura in cui il cliente, in veste di consumatore,

possa appellarsi obbligatoriamente all'applicazione di un'altra legge e/o alla competenza di un'altra corte.

