

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## für die Erbringung von Elektromobilitätsdienstleistungen (Stand November 2018)

### Vorbemerkung

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") wird nachfolgend ausschliesslich vom Kunden gesprochen und auf die Verwendung der weiblichen Form verzichtet. Kundinnen sind immer mitgemeint.

### 1. Geltungsbereich und Vertragsverhältnis

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") gelten für sämtliche Rechtsbeziehungen (Offerten, Vertragsverhandlungen, Verträge) zwischen swisscharge.ch AG ("swisscharge.ch") und ihren Kunden betreffend die Vermittlung von Ladestationen für aufladbare Elektro- oder Hybridfahrzeuge, die Bezahlung von Ladedienstleistungen an diesen Stationen und die Erbringung allfälliger, weiterer Dienstleistungen im Bereich der Elektromobilität (zusammen, die "Elektromobilitätsdienstleistungen").

Mit der Bestellung des Lade-Services und dem Akzept der vorliegenden AGB kommt ein Vertrag zwischen dem Kunden und swisscharge.ch zustande. Abweichende Bedingungen des Kunden bzw. Änderungen und/oder Ergänzungen der AGB durch den Kunden sind für swisscharge.ch unbeachtlich und nicht gültig, es sei denn, swisscharge.ch stimmt ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zu.

Der TCS ist nicht Partei des Vertrags zwischen swisscharge.ch und dem Kunden. Die Rolle beschränkt sich auf die Vermittlung dieses Vertrags und die Bereitstellung einer Einstiegsseite auf [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch). Jegliche Haftung des TCS im Zusammenhang mit den Elektromobilitätsdienstleistungen von swisscharge.ch ist ausgeschlossen.

### 2. Registrierung und Kundenkonto

#### 2.1 Registrierung

Für die Inanspruchnahme des Lade-Services muss sich der Kunde auf [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch) registrieren und diese AGB akzeptieren.

Bei der Kontoeröffnung wird dem Kunden ein Benutzername sowie ein sicherheitstechnisch starkes Passwort ("Zugangsdaten") per E-Mail zugeordnet. Letzteres kann der Kunde ändern. Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten, sie nicht an Dritte weiterzugeben und sie vor dem unbefugten Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Der Kunde hat seine Zugangsdaten unverzüglich zu ändern, falls die Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen davon Kenntnis erlangt haben könnten.

#### 2.2 Kundenkarte

Der TCS stellt den registrierten Kunden des Lade-Service kostenlos eine Kundenkarte von swisscharge.ch zur Verfügung. Mit dieser Karte kann sich der Kunde an den vermittelten Ladestationen identifizieren und Ladevorgänge freischalten und bezahlen. Der Kunde erhält die Kundenkarte nach Eröffnung seines Kontos für den Lade-Service per Post zugestellt.

Bei Verlust oder Diebstahl der Kundenkarte muss der Kunde diese sofort über die Support-Hotline von swisscharge.ch deaktivieren lassen. swisscharge.ch lehnt jede Haftung für den missbräuchlichen Gebrauch einer verloren gegangenen oder gestohlenen Kundenkarte ab. Wird diese zur Zahlung eingesetzt, bevor der Kunde die Karte von swisscharge.ch hat sperren lassen, muss der Kunde die entsprechenden Beträge selber bezahlen.

swisscharge.ch ersetzt defekte Kundenkarten kostenlos, sofern der Defekt nicht dem Kunden anzulasten ist. Der Ersatz von verlorenen, gestohlenen oder vom Kunden beschädigten Kundenkarten erfolgt auf Rechnung des Kunden.

#### 2.3 Prepaidkonto

swisscharge.ch führt für jeden für den Lade-Service registrierten Kunden ein persönliches, unverzinsliches Prepaidkonto (das "Prepaidkonto"). Das Prepaidkonto dient der elektronischen Bezahlung der Elektromobilitätsdienstleistung und allfälliger damit verbundener Gebühren.

Beim Abschluss des Vertrages bezahlt der Kunde ein Startguthaben auf sein Prepaidkonto ein. Danach ist er selber dafür verantwortlich, dass genügend Guthaben auf seinem Prepaidkonto für den Konsum von Elektromobilitätsdienstleistungen zur Verfügung steht. Das Prepaidkonto ist allerdings auf den Betrag von maximal CHF 3'000 begrenzt. Innerhalb eines Kalenderjahres dürfen maximal CHF 3'000 auf das Prepaidkonto geladen werden.

swisscharge.ch zahlt dem Kunden bei Vertragsende auf Verlangen das auf seinem Prepaidkonto verbliebene Guthaben aus. Guthaben über CHF 1'000 werden nur gegen Vorlage eines amtlichen Ausweises dem Kunden ausbezahlt.

### 2.4 Sperrung des Kundenkontos

swisscharge.ch kann das Kundenkonto ohne Vorankündigung sperren und ihn vom Bezug von Elektromobilitätsdienstleistungen ausschliessen, wenn (i) er die Bestimmungen dieser AGB (insbesondere die Sicherheitsvorschriften in Ziffer 4.4) verletzt, (ii) sich der Kunde in einer anderen Weise treu- oder gesetzeswidrig verhält oder (iii) wenn die Sperrung im mutmasslichen Interesse des Kunden ist, z.B. bei Missbrauch durch Dritte.

Der Kunde wird über die erfolgte Sperrung per E-Mail unterrichtet. Die Sperrung kann so lange aufrechterhalten werden, bis der Grund der Sperrung wegfällt.

### 3. TCS eCharge App und Kundenportal

swisscharge.ch stellt dem Kunden ein webbasiertes Kundenportal auf [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch) und die TCS eCharge App (gemeinsam, die "e-Mobility-Software") in den entsprechenden App-Stores (iOS, Android) zur Verfügung. Mittels e-Mobility-Software kann der Kunde u.a. Ladestationen finden, reservieren und bezahlen, seine Rechnungen einsehen oder seine Ladevorgänge kontrollieren (Ort, Dauer, Kosten jedes Ladevorgangs).

swisscharge.ch und ihre Lizenzgeber sind Inhaber sämtlicher Rechte an der e-Mobility-Software, einschliesslich der darüber abrufbaren Inhalte und Daten. Der Kunde darf die e-Mobility-Software nur zum dafür vorgesehen Zweck gemäss diesen AGB einsetzen.

Der Kunde ist verpflichtet, die TCS eCharge App zu aktualisieren, sobald Aktualisierungen verfügbar sind. Unterlässt der Kunde dies, kann es sein, dass die App nicht funktioniert oder Sicherheitslücken nicht geschlossen werden.

### 4. Ladedienstleistungen

#### 4.1 Ladestation finden und reservieren

swisscharge.ch vermittelt ihren Kunden Ladestationen, an welchen sie ihre Elektrofahrzeuge mit elektrischer Energie laden können. Zu diesem Zweck stellt swisscharge.ch und TCS.ch auf ihrer Website und der TCS eCharge App ein Instrument zur Verfügung, mit dem der Kunde in Echtzeit die Standorte und die Verfügbarkeit der Ladestationen im e-Mobility-Netzwerk von swisscharge.ch sowie in den Netzwerken der Roaming-Partner von swisscharge.ch einsehen kann und die verfügbare Ladestation seiner Wahl für seinen Ladevorgang reservieren kann (falls der Ladestationsbetreiber dies zulässt).

#### 4.2 Aufladen des Fahrzeugs

Für den Ladevorgang muss der Kunde sein Fahrzeug mittels Ladekabel mit der Ladestation verbinden. Der Kunde ist verpflichtet, die Steckdose zu verwenden, die den technischen Spezifikationen seines Fahrzeugs entspricht. Je nach Ladestation muss die Steckdose erst mittels Kundenkarte oder der TCS eCharge App, der TCS Mastercard oder Ladekarte entsperrt werden.

Um den Ladevorgang zu starten, muss der Kunde seine TCS Mastercard oder Kundenkarte vor das RFID-Lesegerät der Ladestation legen oder die Ladestation mittels TCS eCharge App für den Ladevorgang freischalten. Zur Beendigung des Ladevorgangs muss der Kunde wiederum seine TCS Mastercard oder Kundenkarte vor das RFID-Lesegerät der Ladestation legen und den Ladevorgang stoppen oder den Ladevorgang mittels TCS eCharge App beenden.

Wird die TCS Mastercard, Kundenkarte oder die TCS eCharge App im Netzwerk eines Roaming-Partners von swisscharge.ch angewendet, kann swisscharge.ch die korrekte Abwicklung der Ladedienstleistungen und der damit verbundenen Datenverarbeitung nicht garantieren.

Falls die Ladestation nicht korrekt für den Ladevorgang freigegeben werden kann, dieser nicht beendet werden kann oder die Ladestation defekt oder beschädigt ist, hat der Kunde die Support-Hotline von swisscharge.ch anzurufen und dies zu melden.

Eine Bedienungsanleitung für das Aufladen des Fahrzeugs findet sich auf der Webseite von swisscharge.ch.

#### 4.3 Bestimmungszweck der Parkplätze zum Aufladen

Die für das Aufladen bestimmten Parkplätze der Ladestationen dürfen lediglich zum Aufladen von Fahrzeugen genutzt werden. Der Kunde darf nicht auf diesen Plätzen parkieren, wenn kein Ladevorgang stattfindet.

#### 4.4 Sicherheitsvorschriften

Der Kunde verpflichtet sich,

- ausschliesslich aufladbare Elektro- oder Hybridfahrzeuge an die Ladestation anzuschliessen, die für den Strassenverkehr zugelassen sind;
- ausschliesslich Fahrzeuge anzuschliessen, die mit ihren Komponenten (wie Ladekabel, Stecker etc.) allen geltenden gesetzlichen Vorschriften entsprechen und in gebrauchsbereitem, sicherem und fachgerecht gewartetem Zustand sind;

- die Anweisungen des Fahrzeugkonstruktors hinsichtlich Dauer und maximaler Leistung des Ladevorgangs zu befolgen;
- die Ladestation gemäss diesen AGB zu benützen und sämtliche Anweisungen und Nutzungshinweise des Ladestationseigentümers und/oder swisscharge.ch zu befolgen; und
- die Ladestation und deren Umgebung in seinem Einflussbereich bestmöglich gegen Beschädigungen zu schützen.

Bei einer Warnmeldung, die von Warnleuchten an der Ladestation und/oder in seinem Fahrzeug ausgegeben wird, muss der Kunde alle erforderlichen Massnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um seine eigene Sicherheit und diejenige von Dritten zu gewährleisten und sein Fahrzeug zu schützen. Insbesondere trennt der Kunde, wenn ungefährlich, sofort die Verbindung von Ladestation und Fahrzeug und ruft die Support-Hotline von swisscharge.ch an.

Der Kunde haftet swisscharge.ch und dem Ladestationseigentümer für Schäden, die er in Verletzung dieser Ziffer 4.4 an der Ladestation oder deren Umgebung verursacht.

#### 4.5 Verfügbarkeit und Zustand von Ladestationen

Die Pflichten von swisscharge.ch für Ladedienstleistungen beschränken sich auf die Vermittlung von Ladestationen an den Kunden, die Entgegennahme von Zahlungen für Ladevorgänge und deren Weiterleitung an den Eigentümer der Ladestation.

Die vermittelten Ladestationen werden vom jeweiligen Ladestationseigentümer betrieben. Diesem obliegt es dafür zu sorgen, dass seine Ladestationen in gebrauchsbereitem, sicherem und fachgerecht gewartetem Zustand sind. Er ist berechtigt, den Betrieb von Ladestationen zeitlich zu begrenzen oder dauerhaft einzustellen.

swisscharge.ch zeigt Unterbrechungen und die Verfügbarkeit einzelner Ladestationen in der e-Mobility-Software an. Darüber hinaus schliesst swisscharge.ch jedoch jegliche Haftung für Verfügbarkeit, Zustand und Sicherheit der Ladestationen aus.

#### 4.6 Unterbrechung der Ladedienstleistungen

Das Ladestations-Netzwerk von swisscharge.ch und die e-Mobility-Software stehen dem Kunden grundsätzlich 7 Tage die Woche und 24 Stunden täglich zur Verfügung. swisscharge.ch kann jedoch das Funktionieren ihres Netzwerks ohne Unterbrechungen oder Störungen, ebenso wenig wie bestimmte Ladezeiten und -kapazitäten gewährleisten.

swisscharge.ch ist berechtigt, die Verfügbarkeit ihres Ladestations-Netzwerks und der e-Mobility-Software in folgenden Fällen vorübergehend einzuschränken oder zu unterbrechen:

- bei betriebsbedingten Unterbrechungen wie Systemstörungen, Fehlerbehebungen und Unterhalts- und Aktualisierungsarbeiten;
- bei Unterbrechung der Telekomleitungen bzw. Internetverbindung zwischen der Ladestation und den Servern von swisscharge.ch bzw. denjenigen ihrer Service-Provider;
- bei Über- oder Unterlast im Stromversorgungsnetz;
- bei Fällen höherer Gewalt, ausserordentlichen Vorkommnissen und Naturereignissen;
- in allen anderen Fällen, welche dies unbedingt notwendig machen.

#### 5. Bezahlung der Ladedienstleistungen

Der Preis für eine Ladedienstleistung setzt sich aus den Komponenten Startgebühr, Elektrizitätsbezug, Verweildauer und Reservationskosten zusammen. Die Preise werden von dem jeweiligen Ladestationseigentümer festgelegt und sind auf der Webseite von swisscharge.ch, TCS.ch und in der TCS eCharge App ersichtlich. Die angegebenen Preise verstehen sich jeweils inklusive MWST.

Der Preis für bezogene Ladedienstleistungen wird dem Kunden durch den TCS im Auftrag der swisscharge.ch in Rechnung gestellt. Bei Kunden, die nicht für den Lade-Service registriert sind, wird der Preis direkt der Kreditkarte des Kunden belastet.

swisscharge.ch erhebt für jeden Ladevorgang eine Vermittlungsgebühr, welche vom Ladestationseigentümer bezahlt wird und im Preis für die Ladedienstleistung bereits enthalten ist.

#### 6. Haftung von swisscharge.ch

swisscharge.ch haftet für sich und ihre Hilfspersonen nur für vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachte Schäden. Jegliche weitere Haftung von swisscharge.ch, insbesondere für Folgeschäden, entgangenen Gewinn oder verloren gegangene oder veränderte Daten, ist, soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen.

#### 7. Kundendaten, Datenschutz

Im Zusammenhang mit der Leistungserbringung unter diesem Vertrag kann swisscharge.ch Daten des Kunden, welche durch den Kunden bei der Registrierung und der Bezahlung zur Verfügung gestellt oder durch seine Nutzung der e-Mobility-

Software generiert werden (solche im Zusammenhang mit dem Aufladen des Fahrzeugs, wie Standort des Ladevorgangs, geladene kWh, Zeitpunkt und -dauer, Transaktionsvolumen), unter jederzeitiger Beachtung geltender Datenschutznormen erheben, speichern, bearbeiten, nutzen und an Dritte, insbesondere den TCS weitergeben, soweit dies (i) zur Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden (ii) zu Marketingzwecken, d.h. zur Pflege, Entwicklung und Erhaltung der Kundenbeziehung geschieht.

Der Verwendung zu Marketingzwecken können die Kunden jederzeit widersprechen; der Widerspruch hat keinen Einfluss auf die Erfüllung des Vertrags durch swisscharge.ch.

Die Daten werden in der EU gespeichert, solange dies für die genannten Zwecke erforderlich ist.

swisscharge.ch ergreift die dem Stand der Technik entsprechenden Massnahmen zur Geheimhaltung von personenbezogenen Daten und zum Schutz der Daten gegen unbefugte Zugriffe.

Für Fragen im Zusammenhang mit dem Datenschutz, zum Umfang der bearbeiteten und gespeicherten Daten, ihrer Berichtigung und Löschung ist zuständig: [info@swisscharge.ch](mailto:info@swisscharge.ch)

#### 8. Schlussbestimmungen

Zustellungen von Mitteilungen von swisscharge.ch an den Kunden können per E-Mail erfolgen.

Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein/werden, so wird der übrige Teil dieser AGB davon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt eine wirksame oder durchführbare Bestimmung, die der unwirksamen oder undurchführbaren in rechtlicher und wirtschaftlicher Hinsicht am nächsten kommt.

Der Vertrag und die daraus entstehenden Rechte und Pflichten sind ohne schriftliche Ermächtigung der anderen Partei nicht übertragbar. Vorbehalten bleibt die Übertragung dieses Vertrages von swisscharge.ch auf eine ihrer Konzerngesellschaften.

Dieser Vertrag untersteht schweizerischem, materiellem Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Gossau SG. Die vorstehende Rechtswahl- und Gerichtsstandsklausel gilt nicht, sofern und soweit sich der Kunde als Konsument zwingend auf die Anwendung eines anderen Rechts und/oder die Zuständigkeit des Gerichts an seinem Wohnsitz berufen kann.

## Conditions générales de vente

relatives à l'accomplissement de prestations d'électromobilité (situation en novembre 2018)

### Remarque préliminaire

Pour une meilleure lisibilité des présentes Conditions générales de vente («**CGV**»), il est exclusivement question du « client » et seule la forme masculine est utilisée dans le texte ci-après. L'emploi du masculin inclut toutefois systématiquement la forme féminine.

### 1. Champ d'application et rapports contractuels

Les présentes conditions générales («**CGV**») s'appliquent à toutes les relations juridiques (offres, négociations contractuelles, contrats) entre swisscharge.ch AG («**swisscharge.ch**») et ses clients concernant l'offre de stations de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables, le paiement de prestations de recharge à ces stations et l'accomplissement d'éventuelles autres prestations du domaine de l'électromobilité (globalement «**prestations d'électromobilité**»).

Par la commande du service de recharge et l'acceptation des CGV entre le client et swisscharge.ch, un contrat prend effet. Les conditions divergentes du client ou les modifications et/ou compléments apportés aux CGV par le client ne sont pas pris en compte par swisscharge.ch et ne sont pas valables, sauf si swisscharge.ch approuve formellement leur validité par écrit.

Le TCS n'est pas partie du contrat entre swisscharge.ch et le client. Son rôle se limite à la médiation de ce contrat et à la mise à disposition d'une page d'accueil sur [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch). Toute responsabilité du TCS en relation avec les services d'électromobilité de swisscharge.ch est exclue.

### 2. Inscription et compte client

#### 2.1 Inscription

Pour utiliser le service de recharge, le Client doit s'inscrire sur [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch) et accepter les présentes CGV.

Un nom d'utilisateur et un mot de passe techniquement sûrs («**données d'accès**») sont attribués au client par courrier électronique lors de l'ouverture du compte. Le client a la possibilité de modifier son mot de passe. Le client est tenu de garder secrètes ses données d'accès, de ne pas les transmettre à des tiers et de les conserver sous forme protégée contre un accès non autorisé. Le client doit modifier immédiatement ses données d'accès s'il y a lieu de supposer que des personnes non autorisées peuvent en avoir pris connaissance.

#### 2.2 Carte client

Le TCS met une carte client gratuitement à la disposition des clients inscrits au service de recharge. Cette carte permet au client de s'identifier auprès des stations de recharge proposées, d'accéder aux processus de recharge et de procéder au paiement correspondant. La carte client est envoyée au client par courrier postal après ouverture de son compte pour service de recharge.

En cas de perte ou de vol de la carte client, le client doit immédiatement demander sa désactivation via l'assistance en ligne de swisscharge.ch. swisscharge.ch décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive d'une carte client perdue ou volée. Si cette carte est utilisée pour paiement avant que le client l'ait fait bloquer par swisscharge.ch, le paiement des montants correspondants incombe au client en personne.

swisscharge.ch remplace gratuitement les cartes client défectueuses dans la mesure où le client n'est pas responsable de leur défectuosité. Le remplacement de cartes client perdues, volées ou endommagées par le client est facturé au client.

#### 2.3 Compte de prépaiement

swisscharge.ch tient un compte de prépaiement personnel, non productif d'intérêts, pour chaque client inscrit au service de recharge («**compte de prépaiement**»). Le compte de prépaiement sert exclusivement au paiement électronique des prestations d'électromobilité ainsi qu'au paiement des frais éventuels y afférents.

Le client doit verser un avoir sur le compte de prépaiement lors de son inscription au service de recharge. Ensuite, il lui incombe personnellement de veiller à ce qu'un avoir suffisant soit à disposition sur son compte de prépaiement pour la consommation de prestations d'électromobilité. Le compte de prépaiement est toutefois limité à un montant maximum de CHF 3000. Au maximum CHF 3000 par année civile peuvent être versés sur le compte de prépaiement.

À la fin du contrat, swisscharge.ch verse sur demande au client l'avoir restant sur son compte de prépaiement. Les avoirs supérieurs à CHF 1000 sont reversés au client uniquement sur présentation d'une pièce d'identité officielle.

### 2.4 Blocage du compte client

swisscharge.ch peut bloquer le compte client affecté au service de recharge sans préavis, et exclure le client des prestations d'électromobilité (i) s'il ne respecte pas les dispositions des présentes CGV (en particulier les prescriptions en matière de sécurité du point 4.4), (ii) si, d'une autre manière, le client adopte un comportement déloyal ou contraire à la loi ou (iii) si le blocage s'impose dans l'intérêt du client, p. ex. lors d'un abus par un tiers.

Le client est informé du blocage effectué par e-mail. Le blocage peut être maintenu jusqu'à élimination de son motif.

### 3. Application TCS eCharge et portail client

swisscharge.ch met à la disposition du client un portail client web sur [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch) ainsi que l'application TCS eCharge (globalement «**logiciel e-mobility**») dans les App Stores correspondants (iOS, Android). Le logiciel e-mobility permet entre autres au client de trouver des stations de recharge, de procéder à des réservations et de payer, de consulter ses factures ou de contrôler ses processus de recharge (lieu, durée, coûts de chaque processus de recharge).

swisscharge.ch et ses concédants de licence sont titulaires de tous les droits sur le logiciel e-mobility, y compris sur les contenus et données y afférents pouvant être consultés via ce logiciel. Le client doit utiliser le logiciel e-mobility uniquement aux fins prévues conformément aux présentes CGV.

Le client est tenu d'actualiser l'application TCS eCharge dès que des mises à jour sont disponibles. À défaut, il se peut que l'application ne fonctionne pas ou que des lacunes de sécurité ne puissent pas être comblées.

### 4. Prestations de recharge

#### 4.1 Trouver et réserver une station de recharge

swisscharge.ch propose, en qualité d'intermédiaire, à ses clients des stations de recharge dans lesquelles ils peuvent recharger leurs véhicules électriques en énergie électrique. À cet effet, swisscharge.ch et TCS.ch mettent à disposition, sur leur site Internet et l'application TCS eCharge, un instrument grâce auquel le client peut consulter en temps réel les emplacements et la disponibilité des stations de recharge du réseau e-mobility de swisscharge.ch, ainsi que des réseaux des partenaires d'itinérance de swisscharge.ch, et réserver la station de recharge disponible de son choix en vue du processus de recharge (si l'exploitant de la station de recharge le permet).

#### 4.2 Recharge du véhicule

Pour initialiser le processus de recharge, le client doit connecter son véhicule à la station de recharge au moyen d'un câble de recharge. Le client est tenu d'utiliser la prise qui correspond aux spécifications techniques de son véhicule. Selon les spécificités de la station de recharge, la prise doit être débloquée au préalable avec la carte client ou l'application du TCS eCharge, la TCS Mastercard la carte de recharge.

Pour lancer le processus de recharge, le client doit placer sa carte client ou sa TCS Mastercard devant le lecteur RFID de la station de recharge ou libérer l'accès à la station de recharge avec l'application TCS eCharge. Le client met fin au processus de recharge en plaçant à nouveau sa TCS Mastercard ou sa carte client devant le lecteur RFID de la station de recharge et en arrêtant le processus de recharge ou par utilisation de l'application TCS eCharge.

Si la TCS Mastercard ou l'application TCS eCharge sont utilisées dans le réseau d'un partenaire d'itinérance de swisscharge.ch, swisscharge.ch ne peut pas garantir le déroulement correct des prestations de recharge et le traitement des données y afférent.

Si la station de recharge ne peut pas initialiser correctement le processus de recharge, si ce processus ne peut pas être achevé ou si la station de recharge est défectueuse ou endommagée, le client doit appeler l'assistance en ligne de swisscharge.ch et l'en informer.

Une notice d'utilisation relative à la recharge du véhicule peut être consultée sur le site Internet de swisscharge.ch.

#### 4.3 Utilisation des places de stationnement de recharge

Les places de stationnement dédiées aux stations de recharge doivent être utilisées uniquement pour la recharge de véhicules. Le client ne doit pas stationner son véhicule sur ces places en l'absence d'un processus de recharge.

#### 4.4 Prescriptions en matière de sécurité

Le client s'engage

- à connecter à la station de recharge uniquement des véhicules électriques et hybrides homologués pour la circulation routière ;

- à connecter uniquement des véhicules qui, avec leurs composants (telles que câbles de charge, prises, etc.), sont conformes à toutes les prescriptions légales en vigueur et se trouvent dans un état prêt à l'emploi, sûr et entretenu dans les règles de l'art ;
- à respecter les instructions du constructeur du véhicule concernant la durée et la performance maximale du processus de recharge ;
- à utiliser la station de recharge conformément aux présentes CGV et à respecter toutes les instructions et indications d'utilisation du propriétaire de la station de recharge et/ou de swisscharge.ch, et
- à protéger au mieux, dans son rayon d'action, la station de recharge et son environnement contre des endommagements.

Lors d'un avertissement émis par des témoins lumineux de la station de recharge et/ou de son véhicule, le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer sa propre sécurité ainsi que celle de tierces personnes, et protéger son véhicule. Si cela ne présente aucun risque, le client doit notamment interrompre immédiatement la connexion entre la station de recharge et le véhicule et appeler l'assistance en ligne de swisscharge.ch.

Le client se porte garant envers swisscharge.ch et le propriétaire de la station de recharge des dommages qu'il occasionne sur la station de recharge et son environnement suite au non-respect du présent point 4.4.

#### 4.5 Disponibilité et état des stations de recharge

Les devoirs de swisscharge.ch en matière de prestations de recharge se limitent à la mise à disposition de stations de recharge en sa qualité d'intermédiaire, à l'acceptation de paiements pour processus de recharge et au versement de ces paiements au propriétaire de la station de recharge.

Les stations de recharge mises à disposition sont exploitées par leurs propriétaires respectifs auxquels il incombe de veiller à ce que ses stations de recharge soient dans un état prêt à l'emploi, sûr et entretenu dans les règles de l'art. Ils sont en droit de limiter l'exploitation de stations de recharge dans le temps ou de la suspendre durablement.

swisscharge.ch indique les interruptions et la disponibilité des différentes stations de recharge par le biais du logiciel e-mobility. Pour le reste, swisscharge.ch exclut toute responsabilité quant à la disponibilité, l'état et la sécurité des stations de recharge.

#### 4.6 Interruption des prestations de recharge

En principe, le réseau de stations de recharge de swisscharge.ch et le logiciel e-mobility sont à la disposition du client 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Toutefois, swisscharge.ch ne peut pas garantir le fonctionnement de son réseau sans interruptions ou perturbations, de même que des temps et capacités de recharge définis.

swisscharge.ch est en droit de limiter ou de suspendre passagèrement la disponibilité de son réseau de stations de recharge et du logiciel e-mobility dans les cas suivants :

- interruptions opérationnelles telles que pannes du système, élimination d'erreurs et travaux d'entretien et d'actualisation ;
- interruption des lignes Telecom ou de la connexion Internet entre la station de recharge et les serveurs de swisscharge.ch ou ceux de son fournisseur de services ;
- surcharge ou sous-charge du réseau d'alimentation en électricité ;
- cas de force majeure, événements exceptionnels ou naturels ;
- tous les autres cas qui rendent une telle suspension ou interruption nécessaire.

#### 5. Paiement des prestations de recharge

Le prix d'une prestation de recharge comporte la redevance initiale, l'approvisionnement en électricité, la durée de la recharge et les frais de réservation. Les prix sont fixés par le propriétaire respectif de la station de recharge, et peuvent être consultés sur le site Internet de swisscharge.ch, TCS.ch ainsi que dans l'application TCS eCharge. Les prix indiqués s'entendent respectivement TVA incluse.

Le prix des prestations de chargement achetées sera facturé au client par le TCS, pour le compte de swisscharge.ch. Pour ce qui est des clients non inscrits au service de recharge, le prix est directement débité de la carte de crédit du client.

Pour chaque processus de recharge, swisscharge.ch prélève une commission qui est payée par le propriétaire de la station de recharge, et qui est déjà comprise dans le prix de la prestation de recharge.

#### 6. Responsabilité de swisscharge.ch

swisscharge.ch se porte garante, pour elle et ses auxiliaires, uniquement des dommages causés par préméditation ou négligence grossière. Toute autre responsabilité de swisscharge.ch, en particulier pour dommages consécutifs, manque à gagner ou données perdues ou modifiées, est exclue dans la mesure autorisée par la loi.

#### 7. Données du client, protection des données

En rapport avec la fourniture de la prestation relevant du présent contrat, swisscharge.ch peut collecter, enregistrer, traiter, utiliser et retransmettre à des tiers des données du client mises à disposition par celui-ci ou générées par l'utilisation du logiciel e-mobility (données en rapport avec la recharge du véhicule, comme le lieu de recharge, les kWh facturés, l'heure et la durée et le volume de transaction), dans le respect constant des normes de protection des données en vigueur, dans la mesure où cela a lieu (i) pour l'accomplissement des devoirs contractuels envers le client, (ii) à des fins de marketing, ce qui signifie en vue du suivi, du développement et du maintien de la relation avec le client.

Le client peut s'opposer à tout moment à l'utilisation à des fins de marketing ; cette opposition n'a aucune influence sur l'exécution du contrat par swisscharge.ch.

Les données seront conservées dans l'UE aussi longtemps que nécessaire aux fins mentionnées.

swisscharge.ch prend les mesures conformes à l'état actuel de la technique afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et de les protéger contre des accès non autorisés.

Pour les questions relatives à la protection des données, à l'étendue des données traitées et stockées, à leur rectification et à leur suppression, le responsable est : info@swisscharge.ch

#### 8. Dispositions finales

Des communiqués peuvent être envoyés par swisscharge.ch au client par e-mail.

Si une des dispositions des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, la validité des autres dispositions des CGV n'en sera pas affectée. La disposition nulle ou inapplicable sera remplacée par une disposition valable ou applicable aussi proche que possible d'un point de vue juridique et économique de la disposition nulle ou inapplicable.

Le contrat ainsi que les droits et devoirs qui en résultent ne sont pas transmissibles sans l'accord écrit de l'autre partie. La transmission du présent contrat par swisscharge.ch à l'une de ses sociétés du groupe demeure réservée.

Le présent contrat relève du droit matériel suisse, avec exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Gossau (SG) est le for exclusif. La clause ci-dessus relative au choix de la juridiction et du for ne s'applique pas si et dans la mesure où le client en tant que consommateur peut en appeler à l'application d'un autre droit et/ou se prévaloir de la compétence d'un autre tribunal.

## 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](http://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](http://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](http://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.