

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DIE JOYA APP UND DAS JOYA KUNDENPORTAL

Stand: 01. Oktober 2026

1. Gegenstand

Diese Nutzungsbedingungen regeln die Nutzung der JOYA App, des JOYA Kundenportals sowie der damit verbundenen digitalen Funktionen (nachfolgend "**JOYA App**" resp. "**JOYA Kundenportal**") der JOYA Mobility AG ("**JOYA**") durch Sie als Nutzer*in ("**Nutzer*in**").

Für Ladeleistungen, Abonnemente, Tarife, Elektromobilitätsdienstleistungen und Dienstleistungen von JOYA allgemein gelten die jeweils anwendbaren Vertragsbedingungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Widersprüchen gehen für Ladeleistungen und das Vertragsverhältnis die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Public bzw. Private Charging) vor, für die Nutzung von JOYA App und JOYA Kundenportal diese Nutzungsbedingungen.

2. Nutzer- und Kundenkonto, Registrierung

Diese Nutzungsbedingungen unterscheiden zwischen dem Nutzerkonto und dem Kundenkonto. Das Nutzerkonto ist das persönliche Konto einer nutzenden Person (Driver) in der JOYA App. Das Kundenkonto ist das Konto, über das das Vertragsverhältnis geführt wird (insbesondere Tarife und Abrechnung). Bei Privatkund*innen (B2C) ist dies zugleich das Nutzerkonto, bei Geschäftskund*innen (B2B) wird es über das JOYA Kundenportal verwaltet. Im JOYA Kundenportal können Flottenmanager*innen bspw. auch für Poolfahrzeuge oder Mitarbeitende Nutzerkonten anlegen, zuordnen und verwalten.

Für die Nutzung bestimmter Funktionen der JOYA App und des JOYA Kundenportals ist die Einrichtung eines Nutzerkontos bzw. Kundenkontos erforderlich.

Die Nutzer*in ist verpflichtet, bei der Registrierung vollständige und wahrheitsgemässe Angaben zu machen und diese bei Änderungen aktuell zu halten.

JOYA ist berechtigt, Registrierungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

3. Zugangsdaten und Kontoverantwortung

Die Nutzer*in ist für die sichere Aufbewahrung ihrer Zugangsdaten sowie sämtlicher Authentifizierungsmittel verantwortlich und hat diese vor dem Zugriff unbefugter Personen zu schützen.

Das Nutzerkonto und Kundenkonto sind persönlich und dürfen nicht an Dritte übertragen oder weitergegeben werden. Die Nutzung durch Mitglieder desselben Haushalts ist zulässig, sofern dies für die jeweilige Funktion oder Dienstleistung vorgesehen ist. Kundenkonten von Geschäftskund*innen können durch die von ihnen autorisierten Personen genutzt und verwaltet werden.

Sämtliche über das Nutzerkonto oder das Kundenkonto oder damit verknüpfte Authentifizierungsmittel ausgelösten Handlungen, Transaktionen und sonstigen Vorgänge gelten als durch die Nutzer*in autorisiert. Die Nutzer*in trägt hierfür die Verantwortung, soweit gesetzlich zulässig.

Besteht der Verdacht, dass Zugangsdaten oder Authentifizierungsmittel unbefugten Personen bekannt geworden sind, hat die Nutzer*in dies unverzüglich zu melden und geeignete Schutzmassnahmen zu ergreifen.

4. Authentifizierungsmittel

JOYA kann verschiedene Authentifizierungsmittel zur Verfügung stellen, insbesondere die JOYA App, RFID-Karten sowie weitere Verfahren wie AutoCharge, Plug & Charge oder vergleichbare Technologien.

Alle über einem Nutzerkonto oder Kundenkonto zugeordneten Authentifizierungsmittel oder hinterlegten Fahrzeuge ausgelösten Vorgänge werden dem entsprechenden Nutzerkonto resp. Kundenkonto zugerechnet. JOYA kann die verfügbaren Authentifizierungsverfahren sowie deren Umfang, Funktionalität und Verfügbarkeit jederzeit erweitern, ändern oder einstellen.

Weitere Bestimmungen zu Angebot, Nutzung und Zuordnung sowie die Folgen von Verlust, Diebstahl oder Missbrauch richten sich nach den anwendbaren AGB Public bzw. Private Charging.

5. JOYA Kundenportal

Über das JOYA Kundenportal kann die Nutzer*in insbesondere ihre Kontodaten verwalten, Vertrags- und Abrechnungsinformationen einsehen, Authentifizierungsmittel verwalten sowie weitere von JOYA bereitgestellte Funktionen nutzen.

Die Nutzer*in ist verpflichtet, die Zugangsdaten zum JOYA Kundenportal vertraulich zu behandeln und vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

6. Verfügbarkeit

JOYA bemüht sich um eine möglichst hohe Verfügbarkeit der JOYA App und des JOYA Kundenportals.

Eine ununterbrochene, fehlerfreie und jederzeit verfügbare Nutzung kann jedoch nicht gewährleistet werden. Insbesondere Wartungsarbeiten, technische Störungen, Softwarefehler, Cyberangriffe, Kapazitätsengpässe, Ausfälle von Telekommunikationsnetzen, Drittanbietern oder Ereignisse ausserhalb des Einflussbereichs von JOYA können zu Einschränkungen, Verzögerungen oder Unterbrüchen führen.

JOYA ist berechtigt, Funktionen der JOYA App oder des JOYA Kundenportals jederzeit anzupassen, weiterzuentwickeln, einzuschränken oder einzustellen. JOYA kann die Unterstützung bestimmter Endgeräte, Betriebssysteme oder App-Versionen jederzeit einstellen.

7. Nutzung des Nutzerkontos, der JOYA App, des Kundenkontos und des JOYA Kundenportals

JOYA räumt der Nutzer*in für die Dauer der Nutzung ein persönliches, nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und widerrufliches Recht ein, die JOYA App und das JOYA

Kundenportal im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen und der weiteren vertraglichen Bestimmungen zu nutzen.

Die Nutzer*in ist verpflichtet, verfügbare Updates und neue Versionen der App zeitnah zu installieren. JOYA übernimmt keine Gewähr für die Funktionalität älterer Versionen.

Die Nutzer*in darf das Nutzerkonto, die JOYA App, das Kundenkonto und das JOYA Kundenportal ausschliesslich im Rahmen der vorgesehenen Funktionen und in Übereinstimmung mit diesen Nutzungsbedingungen nutzen.

Insbesondere ist es der Nutzer*in untersagt:

- die JOYA App oder das JOYA Kundenportal oder weitere Dienste von JOYA für rechtswidrige, missbräuchliche oder betrügerische Zwecke zu verwenden;
- Sicherheitsmassnahmen oder technische Schutzmassnahmen zu umgehen oder die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der Systeme zu beeinträchtigen;
- Softwarebestandteile zu kopieren, zu verändern, zu bearbeiten, zurückzuentwickeln (Reverse Engineering), zu dekompileieren oder anderweitig zu versuchen, deren Quellcode zu ermitteln, soweit dies nicht zwingend gesetzlich zulässig ist;
- automatisierte Zugriffe, Bots, Scraping- oder vergleichbare Technologien einzusetzen;
- Rechte von JOYA oder Dritten zu verletzen.

Die Nutzer*in haftet für Schäden, die sie durch Verletzung dieser Nutzungsbedingungen verursacht, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

8. Missbrauch und Sperrung

JOYA ist berechtigt, Nutzerkonten, Kundenkonten sowie Authentifizierungsmittel vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn:

- ein Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen vorliegt;
- Missbrauchs-, Betrugs- oder Sicherheitsverdacht besteht;
- unrichtige Angaben gemacht wurden;
- die Sicherheit oder Integrität der Systeme gefährdet erscheint;
- berechnigte Interessen von JOYA oder Dritten dies erfordern.

Die Sperrung kann ohne vorgängige Ankündigung erfolgen, sofern dies aus Sicherheits- oder Missbrauchsgründen oder zur Wahrung berechtigter Interessen von JOYA erforderlich erscheint. JOYA ist insbesondere berechnigt, Nutzerkonten, Kundenkonten oder Authentifizierungsmittel zu sperren sowie Vorteile, Vergünstigungen oder andere Leistungen nachzubelasten, wenn ein Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen, eine missbräuchliche Nutzung oder ein Betrugsverdacht vorliegt.

Weitere Bestimmungen zu Voraussetzungen und Folgen der Sperrung, einschliesslich der Sperrung ohne Vorankündigung und der Nachbelastung zu Unrecht bezogener Vorteile, richten sich nach den anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Public bzw. Private Charging).

9. Geistiges Eigentum

Sämtliche Rechte an der JOYA App, dem JOYA Kundenportal sowie den darin enthaltenen Inhalten, Marken, Logos, Software, Designs, Datenbanken, Texten, Bildern und sonstigen Elementen stehen JOYA oder den jeweiligen Rechteinhabern zu.

10. Haftungsausschluss von JOYA

Die JOYA App und das JOYA Kundenportal werden im gesetzlich zulässigen Umfang "as is" und "as available" zur Verfügung gestellt.

JOYA übernimmt keine Gewähr und haftet nicht für:

- die ständige Verfügbarkeit der App oder des JOYA Kundenportals;
- die Fehlerfreiheit der Software;
- die dauerhafte Verfügbarkeit einzelner Authentifizierungsverfahren;
- die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität sämtlicher Inhalte;
- die Kompatibilität mit bestimmten Endgeräten, Betriebssystemen oder Softwareversionen;
- die jederzeitige Erreichbarkeit von Funktionen oder Schnittstellen zu Drittanbietern;
- die Verfügbarkeit von App Stores, Mobilfunknetzen, Internetverbindungen oder Endgeräten der Nutzer*in.

Soweit gesetzlich zulässig, haftet JOYA ausschliesslich für Schäden, die durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten von JOYA oder ihren Hilfspersonen verursacht wurden. Jegliche weitergehende Haftung wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen, insbesondere für:

- indirekte Schäden und Folgeschäden;
- entgangenen Gewinn;
- Umsatz-, Nutzungs- oder Datenverluste;
- Schäden aufgrund von Systemunterbrüchen oder technischen Störungen;
- Schäden infolge unbefugter Nutzung von Nutzerkonten oder Kundenkonten;
- Schäden, die durch Dritte oder Drittanbieter verursacht werden.

JOYA haftet nicht für Verzögerungen, Einschränkungen oder Ausfälle, die auf Ereignisse höherer Gewalt zurückzuführen sind.

Zwingende gesetzliche Haftungsbestimmungen, insbesondere für Personenschäden und nach dem Produkthaftungspflichtgesetz, bleiben in jedem Fall vorbehalten.

11. Datenschutz

Die Bearbeitung von Personendaten erfolgt gemäss der jeweils gültigen Datenschutzerklärung von JOYA.

12. Änderungen

JOYA kann diese Nutzungsbedingungen jederzeit anpassen, insbesondere aufgrund technischer Entwicklungen, neuer Funktionen, geänderter gesetzlicher Anforderungen oder der

Weiterentwicklung der angebotenen Dienstleistungen. Wesentliche Änderungen werden den Nutzer*innen in geeigneter Weise mitgeteilt.

13. Beendigung des Nutzerkontos

Die Nutzer*in kann ihr Nutzerkonto jederzeit über die vorgesehenen Funktionen oder durch Mitteilung an JOYA löschen. JOYA kann Nutzerkonten sperren oder löschen, sofern hierfür sachliche Gründe bestehen, insbesondere bei Missbrauch, Sicherheitsvorfällen oder Verstössen gegen diese Nutzungsbedingungen.

Einzelheiten und Voraussetzungen des Vollzugs der Löschung und der Sperrung richten sich nach den anwendbaren Vertragsbedingungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Gesetzliche oder regulatorische Aufbewahrungspflichten bleiben vorbehalten.

14. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchsetzbar sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

15. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt ausschliesslich materielles Schweizer Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des internationalen Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge für den internationalen Warenkauf (Wiener Kaufrecht).

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist die Stadt Zürich.

Die vorstehende Rechtswahl- und Gerichtsstandsklausel gilt nicht, sofern und soweit sich die Nutzer*in als Konsument*in zwingend auf die Anwendung eines anderen Rechts und/oder die Zuständigkeit eines anderen Gerichts berufen kann.

16. Massgebliche Sprachfassung

Diese Nutzungsbedingungen wurden in deutscher Sprache erstellt. Übersetzungen dienen ausschliesslich der besseren Verständlichkeit. Rechtlich gilt ausschliesslich die deutsche Fassung.