

Conditions d'utilisation de l'Application JOYA et du Portail clientèle

État : 1er octobre 2026

1. Objet

Les présentes conditions d'utilisation régissent l'utilisation de l'Application JOYA, du Portail clientèle JOYA ainsi que des fonctions numériques qui y sont liées (ci-après l'«**Application JOYA**», respectivement le «**Portail clientèle JOYA**») de JOYA Mobility AG («**JOYA**») par vous en qualité d'utilisateur («**Utilisateur**»).

Les conditions contractuelles et conditions générales applicables s'appliquent en complément aux services de recharge, abonnements, tarifs, services de mobilité électrique et services de JOYA en général. En cas de contradictions, les conditions générales (Public ou Private Charging) priment pour les services de recharge et le rapport contractuel, et les présentes conditions d'utilisation priment pour l'utilisation de l'Application JOYA et du Portail clientèle JOYA.

2. Compte utilisateur et compte client, enregistrement

Les présentes conditions d'utilisation distinguent entre le compte utilisateur et le compte client. Le compte utilisateur est le compte personnel d'une personne utilisatrice (Driver) dans l'Application JOYA. Le compte client est le compte par lequel est géré le rapport contractuel (en particulier les tarifs et la facturation). Pour les clients privés (B2C), il s'agit en même temps du compte utilisateur, pour les clients commerciaux (B2B), il est géré via le Portail clientèle JOYA. Dans le Portail clientèle JOYA, les gestionnaires de flotte peuvent notamment créer, attribuer et gérer des comptes utilisateurs, également pour des véhicules de pool ou des collaboratrices et collaborateurs.

L'utilisation de certaines fonctions de l'Application JOYA et du Portail clientèle JOYA nécessite la création d'un compte utilisateur, respectivement d'un compte client.

L'Utilisateur est tenu de fournir des indications complètes et véridiques lors de l'enregistrement et de les tenir à jour en cas de modification.

JOYA est en droit de refuser des enregistrements sans indication de motifs.

3. Données d'accès et responsabilité relative au compte

L'Utilisateur est responsable de la conservation sûre de ses données d'accès ainsi que de l'ensemble de ses moyens d'authentification et doit les protéger contre l'accès de personnes non autorisées.

Le compte utilisateur et le compte client sont personnels et ne peuvent être transférés ou transmis à des tiers. L'utilisation par les membres du même ménage est autorisée lorsque cela est prévu pour la fonction ou le service concerné. Les comptes clients des clients commerciaux (B2B) peuvent être utilisés et gérés par les personnes qu'ils ont autorisées.

Tous les actes, transactions et autres opérations déclenchés via le compte utilisateur ou le compte client ou via les moyens d'authentification qui y sont liés sont réputés autorisés par l'Utilisateur. L'Utilisateur en assume la responsabilité dans la mesure permise par la loi.

S'il existe un soupçon que des données d'accès ou des moyens d'authentification sont parvenus à la connaissance de personnes non autorisées, l'Utilisateur doit l'annoncer sans délai et prendre les mesures de protection appropriées.

4. Moyens d'authentification

JOYA peut mettre à disposition différents moyens d'authentification, en particulier l'Application JOYA, des cartes RFID ainsi que d'autres procédés tels qu'AutoCharge, Plug & Charge ou des technologies comparables.

Toutes les opérations déclenchées au moyen des moyens d'authentification attribués à un compte utilisateur ou à un compte client ou des véhicules qui y sont enregistrés sont imputées au compte utilisateur, respectivement au compte client, correspondant.

JOYA peut en tout temps étendre, modifier ou supprimer les procédés d'authentification disponibles ainsi que leur étendue, leur fonctionnalité et leur disponibilité.

D'autres dispositions relatives à l'offre, à l'utilisation et à l'attribution ainsi que les conséquences en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive se déterminent selon les conditions générales applicables (Public ou Private Charging).

5. Portail clientèle JOYA

Via le Portail clientèle JOYA, l'Utilisateur peut en particulier gérer les données de son compte, consulter les informations contractuelles et de facturation, gérer les moyens d'authentification et utiliser d'autres fonctions mises à disposition par JOYA.

L'Utilisateur est tenu de traiter de manière confidentielle les données d'accès au Portail clientèle JOYA et de les protéger contre tout accès non autorisé.

6. Disponibilité

JOYA s'efforce d'assurer la disponibilité la plus élevée possible de l'Application JOYA et du Portail clientèle JOYA.

Une utilisation ininterrompue, exempte d'erreurs et disponible en tout temps ne peut toutefois pas être garantie. En particulier, des travaux de maintenance, des dérangements techniques, des erreurs logicielles, des cyberattaques, des goulets d'étranglement de capacité, des défaillances de réseaux de télécommunication ou de fournisseurs tiers, ou des événements échappant à la sphère d'influence de JOYA peuvent entraîner des restrictions, des retards ou des interruptions.

JOYA est en droit d'adapter, de développer, de restreindre ou de supprimer en tout temps des fonctions de l'Application JOYA ou du Portail clientèle JOYA. JOYA peut en tout temps

cesser la prise en charge de certains terminaux, systèmes d'exploitation ou versions de l'Application.

7. Utilisation du compte utilisateur, de l'Application JOYA, du compte client et du Portail clientèle JOYA

Pour la durée de l'utilisation, JOYA accorde à l'Utilisateur un droit personnel, non exclusif, non transmissible et révocable d'utiliser l'Application JOYA et le Portail clientèle dans le cadre des présentes conditions d'utilisation et des autres dispositions contractuelles.

L'Utilisateur est tenu d'installer sans tarder les mises à jour et les nouvelles versions disponibles de l'Application. JOYA n'offre aucune garantie quant à la fonctionnalité des versions antérieures.

L'Utilisateur ne peut utiliser le compte utilisateur, l'Application JOYA, le compte client et le Portail clientèle JOYA que dans le cadre des fonctions prévues et conformément aux présentes conditions d'utilisation.

Il est en particulier interdit à l'Utilisateur :

- D'utiliser l'Application JOYA, le Portail clientèle JOYA ou d'autres services de JOYA à des fins illicites, abusives ou frauduleuses ;
- De contourner des mesures de sécurité ou des mesures de protection technique, ou de porter atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou à la disponibilité des systèmes ;
- De copier, modifier, remanier, soumettre à une ingénierie inverse (reverse engineering), décompiler des composants logiciels ou tenter d'en déterminer le code source d'une autre manière, pour autant que la loi ne l'autorise pas impérativement ;
- De recourir à des accès automatisés, à des bots, au scraping ou à des technologies comparables ;
- De porter atteinte aux droits de JOYA ou de tiers.

L'Utilisateur répond, dans le cadre des dispositions légales, des dommages qu'il cause en violation des présentes conditions d'utilisation.

8. Abus et blocage

JOYA est en droit de bloquer temporairement ou définitivement des comptes utilisateur, des comptes clients ainsi que des moyens d'authentification lorsque :

- Il existe une violation des présentes conditions d'utilisation ;
- Il existe un soupçon d'abus, de fraude ou d'atteinte à la sécurité ;
- Des indications inexactes ont été fournies ;
- La sécurité ou l'intégrité des systèmes paraît compromise ;
- Des intérêts légitimes de JOYA ou de tiers l'exigent.

Le blocage peut intervenir sans préavis lorsque cela paraît nécessaire pour des motifs de sécurité ou d'abus, ou pour la sauvegarde d'intérêts légitimes de JOYA. JOYA est en particulier en droit de bloquer des comptes utilisateur, des comptes clients ou des moyens d'authentification ainsi que de facturer a posteriori les avantages, réductions ou autres prestations

obtenus indûment lorsqu'il existe une violation des présentes conditions d'utilisation, une utilisation abusive ou un soupçon de fraude.

D'autres dispositions relatives aux conditions et aux conséquences du blocage, y compris le blocage sans préavis et la facturation a posteriori d'avantages obtenus sans droit, se déterminent selon les conditions générales applicables (Public ou Private Charging).

9. Propriété intellectuelle

L'ensemble des droits sur l'Application JOYA, le Portail clientèle JOYA ainsi que sur les contenus, marques, logos, logiciels, designs, bases de données, textes, images et autres éléments qui y figurent appartiennent à JOYA ou aux titulaires des droits concernés.

10. Exclusion de responsabilité de JOYA

L'Application JOYA et le Portail clientèle sont mis à disposition «as is» et «as available» dans la mesure permise par la loi.

JOYA n'offre aucune garantie et ne répond pas :

- De la disponibilité permanente de l'Application ou du Portail clientèle ;
- De l'absence d'erreurs du logiciel ;
- De la disponibilité durable de certains procédés d'authentification ;
- De l'exactitude, de l'exhaustivité ou de l'actualité de l'ensemble des contenus ;
- De la compatibilité avec certains terminaux, systèmes d'exploitation ou versions logicielles ;
- De l'accessibilité en tout temps de fonctions ou d'interfaces avec des fournisseurs tiers ;
- De la disponibilité des app stores, des réseaux de téléphonie mobile, des connexions internet ou des terminaux de l'Utilisateur.

Dans la mesure permise par la loi, JOYA ne répond que des dommages causés par un comportement intentionnel ou gravement négligent de JOYA ou de ses auxiliaires. Toute responsabilité allant au-delà est exclue dans la mesure permise par la loi, en particulier pour :

- Les dommages indirects et consécutifs ;
- Le gain manqué ;
- Les pertes de chiffre d'affaires, d'utilisation ou de données ;
- Les dommages résultant d'interruptions de système ou de dérangements techniques ;
- Les dommages résultant d'une utilisation non autorisée de comptes utilisateur ou de comptes clients ;
- Les dommages causés par des tiers ou par des fournisseurs tiers.

JOYA ne répond pas des retards, restrictions ou défaillances imputables à des événements de force majeure.

Les dispositions légales impératives en matière de responsabilité, en particulier pour les dommages corporels et selon la loi sur la responsabilité du fait des produits, demeurent réservées dans tous les cas.

11. Protection des données

Le traitement des données personnelles s'effectue conformément à la déclaration de protection des données de JOYA en vigueur.

12. Modifications

JOYA peut adapter en tout temps les présentes conditions d'utilisation, en particulier en raison de développements techniques, de nouvelles fonctions, de modifications des exigences légales ou du développement des services proposés. Les modifications substantielles sont communiquées aux Utilisateurs de manière appropriée.

13. Fin du compte utilisateur

L'Utilisateur peut supprimer en tout temps son compte utilisateur au moyen des fonctions prévues ou par communication à JOYA. JOYA peut bloquer ou supprimer des comptes utilisateur lorsque des motifs objectifs le justifient, en particulier en cas d'abus, d'incidents de sécurité ou de violations des présentes conditions d'utilisation.

Les modalités et conditions d'exécution de la suppression et du blocage se déterminent selon les conditions contractuelles et conditions générales applicables.

Les obligations légales ou réglementaires de conservation demeurent réservées.

14. Dispositions finales

Si certaines dispositions des présentes conditions d'utilisation devaient être nulles ou inapplicables en tout ou en partie, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée.

15. Droit applicable et for

Le droit suisse matériel est exclusivement applicable, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

Le for exclusif est la ville de Zurich.

La clause d'élection de droit et de for qui précède ne s'applique pas si et dans la mesure où l'Utilisateur, en qualité de consommateur, peut se prévaloir impérativement de l'application d'un autre droit et/ou de la compétence d'un autre tribunal.

16. Version déterminante

Les présentes conditions d'utilisation ont été rédigées en allemand. Les traductions sont fournies uniquement à des fins de compréhension. Seule la version allemande fait juridiquement foi.