

Condizioni d'uso per l'App JOYA e il Portale clienti

Stato: 1° ottobre 2026

1. Oggetto

Le presenti condizioni d'uso disciplinano l'utilizzo dell'App JOYA, del Portale clienti JOYA e delle funzioni digitali a essi connesse (di seguito rispettivamente «**App JOYA**» e «**Portale clienti JOYA**») di JOYA Mobility AG («**JOYA**») da parte Sua in qualità di utente («**Utente**»).

Ai servizi di ricarica, agli abbonamenti, alle tariffe, ai servizi di mobilità elettrica e ai servizi di JOYA in generale si applicano le rispettive condizioni contrattuali e condizioni generali. In caso di contraddizioni, per i servizi di ricarica e il rapporto contrattuale prevalgono le condizioni generali (Public o Private Charging), mentre per l'utilizzo dell'App JOYA e del Portale clienti JOYA prevalgono le presenti condizioni d'uso.

2. Conto utente e conto cliente, registrazione

Le presenti condizioni d'uso distinguono tra conto utente e conto cliente. Il conto utente è il conto personale di una persona utilizzatrice (Driver) nell'App JOYA. Il conto cliente è il conto tramite il quale viene gestito il rapporto contrattuale, in particolare le tariffe e la fatturazione. Per i clienti privati (B2C) coincide con il conto utente; per i clienti commerciali (B2B) è gestito tramite il Portale clienti JOYA. Nel Portale clienti JOYA, i fleet manager possono, ad esempio, creare, attribuire e gestire conti utente anche per veicoli condivisi o per collaboratrici e collaboratori.

L'utilizzo di determinate funzioni dell'App JOYA e del Portale clienti JOYA richiede la creazione di un conto utente o di un conto cliente.

L'Utente è tenuto a fornire indicazioni complete e veritiere al momento della registrazione e a mantenerle aggiornate in caso di modifiche.

JOYA ha il diritto di rifiutare registrazioni senza indicazione dei motivi.

3. Credenziali di accesso e responsabilità per il conto

L'Utente è responsabile della custodia sicura delle proprie credenziali di accesso nonché di tutti i mezzi di autenticazione e deve proteggerli dall'accesso di persone non autorizzate.

Il conto utente e il conto cliente sono personali e non possono essere trasferiti o ceduti a terzi. L'utilizzo da parte di membri della stessa economia domestica è consentito se previsto per la rispettiva funzione o prestazione. I conti cliente di clienti commerciali (B2B) possono essere utilizzati e gestiti dalle persone da essi autorizzate.

Tutti gli atti, le transazioni e le altre operazioni avviati tramite il conto utente, il conto cliente o i mezzi di autenticazione a essi collegati si considerano autorizzati dall'Utente. L'Utente ne assume la responsabilità nella misura consentita dalla legge.

Qualora sussista il sospetto che credenziali di accesso o mezzi di autenticazione siano giunti a conoscenza di persone non autorizzate, l'Utente deve comunicarlo senza indugio e adottare adeguate misure di protezione.

4. Mezzi di autenticazione

JOYA può mettere a disposizione diversi mezzi di autenticazione, in particolare l'App JOYA, carte RFID nonché ulteriori procedure quali AutoCharge, Plug & Charge o tecnologie comparabili.

Tutte le operazioni avviate tramite i mezzi di autenticazione attribuiti a un conto utente o a un conto cliente oppure tramite i veicoli ivi registrati sono imputate al corrispondente conto utente o conto cliente.

JOYA può in qualsiasi momento ampliare, modificare o sospendere le procedure di autenticazione disponibili nonché la loro estensione, funzionalità e disponibilità.

Ulteriori disposizioni relative all'offerta, all'utilizzo e all'attribuzione, nonché alle conseguenze in caso di perdita, furto o uso abusivo, sono disciplinate dalle condizioni generali applicabili (Public o Private Charging).

5. Portale clienti JOYA

Tramite il Portale clienti JOYA l'Utente può in particolare gestire i dati del proprio conto, consultare le informazioni contrattuali e di fatturazione, gestire i mezzi di autenticazione nonché utilizzare ulteriori funzioni messe a disposizione da JOYA.

L'Utente è tenuto a trattare in modo confidenziale le credenziali di accesso al Portale clienti JOYA e a proteggerle da accessi non autorizzati.

6. Disponibilità

JOYA si adopera per garantire la massima disponibilità possibile dell'App JOYA e del Portale clienti JOYA.

Non può tuttavia essere garantito un utilizzo ininterrotto, esente da errori e disponibile in ogni momento. In particolare lavori di manutenzione, guasti tecnici, errori del software, attacchi informatici, colli di bottiglia di capacità, guasti di reti di telecomunicazione o di fornitori terzi oppure eventi al di fuori della sfera di influenza di JOYA possono comportare limitazioni, ritardi o interruzioni.

JOYA ha il diritto di adeguare, sviluppare, limitare o sospendere in qualsiasi momento funzioni dell'App JOYA o del Portale clienti JOYA. JOYA può in qualsiasi momento cessare il supporto di determinati dispositivi, sistemi operativi o versioni dell'App.

7. Utilizzo del conto utente, dell'App JOYA, del conto cliente e del Portale clienti JOYA

Per la durata dell'utilizzo JOYA concede all'Utente un diritto personale, non esclusivo, non trasferibile e revocabile di utilizzare l'App JOYA e il Portale clienti nell'ambito delle presenti condizioni d'uso e delle ulteriori disposizioni contrattuali.

L'Utente è tenuto a installare tempestivamente gli aggiornamenti e le nuove versioni disponibili dell'App. JOYA non assume alcuna garanzia per la funzionalità delle versioni precedenti.

L'Utente può utilizzare il conto utente, l'App JOYA, il conto cliente e il Portale clienti JOYA esclusivamente nell'ambito delle funzioni previste e in conformità alle presenti condizioni d'uso.

All'Utente è in particolare vietato:

- utilizzare l'App JOYA, il Portale clienti JOYA o ulteriori servizi di JOYA per scopi illeciti, abusivi o fraudolenti;
- eludere misure di sicurezza o misure di protezione tecnica oppure pregiudicare la sicurezza, l'integrità o la disponibilità dei sistemi;
- copiare, modificare, rielaborare, sottoporre a ingegneria inversa (reverse engineering), decompilare componenti software o tentare in altro modo di determinarne il codice sorgente, sempreché ciò non sia imperativamente consentito dalla legge;
- impiegare accessi automatizzati, bot, scraping o tecnologie comparabili;
- violare diritti di JOYA o di terzi.

L'Utente risponde, nell'ambito delle disposizioni legali, dei danni che cagiona violando le presenti condizioni d'uso.

8. Abuso e blocco

JOYA ha il diritto di bloccare temporaneamente o definitivamente conti utente, conti cliente e mezzi di autenticazione qualora:

- sussista una violazione delle presenti condizioni d'uso;
- sussista un sospetto di abuso, di frode o di problema di sicurezza;
- siano state fornite indicazioni inesatte;
- la sicurezza o l'integrità dei sistemi appaia compromessa;
- interessi legittimi di JOYA o di terzi lo richiedano.

Il blocco può avvenire senza preavviso, sempreché ciò appaia necessario per motivi di sicurezza o di abuso oppure per la salvaguardia di interessi legittimi di JOYA.

JOYA ha in particolare il diritto di bloccare conti utente, conti cliente o mezzi di autenticazione nonché di addebitare a posteriori vantaggi, agevolazioni o altre prestazioni ottenuti indebitamente qualora sussista una violazione delle presenti condizioni d'uso, un utilizzo abusivo o un sospetto di frode.

Ulteriori disposizioni relative ai presupposti e alle conseguenze del blocco, compresi il blocco senza preavviso e l'addebito a posteriori di vantaggi ottenuti indebitamente, sono disciplinate dalle condizioni generali applicabili (Public o Private Charging).

9. Proprietà intellettuale

Tutti i diritti sull'App JOYA, sul Portale clienti JOYA nonché sui contenuti, marchi, loghi, software, design, banche dati, testi, immagini e altri elementi ivi contenuti spettano a JOYA o ai rispettivi titolari dei diritti.

10. Esclusione della responsabilità di JOYA

L'App JOYA e il Portale clienti sono messi a disposizione «as is» e «as available» nella misura consentita dalla legge.

JOYA non assume alcuna garanzia e non risponde:

- della disponibilità costante dell'App o del Portale clienti;
- dell'assenza di errori del software;
- della disponibilità duratura di singole procedure di autenticazione;
- dell'esattezza, della completezza o dell'attualità di tutti i contenuti;
- della compatibilità con determinati dispositivi, sistemi operativi o versioni software;
- della raggiungibilità in ogni momento di funzioni o di interfacce verso fornitori terzi;
- della disponibilità di app store, reti di telefonia mobile, connessioni internet o dispositivi dell'Utente.

Nella misura consentita dalla legge, JOYA risponde esclusivamente dei danni cagionati da comportamento intenzionale o gravemente negligente di JOYA o dei suoi ausiliari. Ogni ulteriore responsabilità è esclusa nella misura consentita dalla legge, in particolare per:

- danni indiretti e consequenziali;
- mancato guadagno;
- perdite di fatturato, di utilizzo o di dati;
- danni dovuti a interruzioni di sistema o a guasti tecnici;
- danni derivanti da un utilizzo non autorizzato di conti utente o conti cliente;
- danni cagionati da terzi o da fornitori terzi.

JOYA non risponde di ritardi, limitazioni o guasti riconducibili a eventi di forza maggiore.

Restano in ogni caso riservate le disposizioni legali imperative in materia di responsabilità, in particolare per danni alle persone e ai sensi della legge sulla responsabilità per danno da prodotti.

11. Protezione dei dati

Il trattamento dei dati personali avviene conformemente all'informativa sulla protezione dei dati di JOYA di volta in volta vigente.

12. Modifiche

JOYA può adeguare in qualsiasi momento le presenti condizioni d'uso, in particolare in ragione di sviluppi tecnici, di nuove funzioni, di mutate esigenze legali o dell'ulteriore sviluppo dei servizi offerti. Le modifiche sostanziali sono comunicate agli Utenti in modo adeguato.

13. Fine del conto utente

L'Utente può cancellare in qualsiasi momento il proprio conto utente tramite le funzioni previste o mediante comunicazione a JOYA. JOYA può bloccare o cancellare conti utente qualora sussistano motivi oggettivi, in particolare in caso di abuso, di incidenti di sicurezza o di violazioni delle presenti condizioni d'uso.

Le modalità e i presupposti dell'esecuzione della cancellazione e del blocco si determinano secondo le condizioni contrattuali e le condizioni generali applicabili.

Restano riservati gli obblighi legali o regolatori di conservazione.

14. Disposizioni finali

Qualora singole disposizioni delle presenti condizioni d'uso risultassero in tutto o in parte inefficaci o inapplicabili, la validità delle rimanenti disposizioni non ne è pregiudicata.

15. Diritto applicabile e foro

Si applica esclusivamente il diritto materiale svizzero, con esclusione delle norme di conflitto e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CVIM).

Il foro esclusivo è la città di Zurigo.

La precedente clausola di elezione del diritto e del foro non si applica se e nella misura in cui l'Utente, in qualità di consumatore, possa imperativamente prevalersi dell'applicazione di un altro diritto e/o della competenza di un altro tribunale.

16. Versione determinante

Le presenti condizioni d'uso sono state redatte in tedesco. Le traduzioni sono fornite unicamente a scopo di comprensione. Giuridicamente fa fede esclusivamente la versione tedesca.