

Condizioni generali relative ai servizi di elettromobilità per clienti con veicoli elettrici

Ultimo aggiornamento: ottobre 2025

Nota preliminare:

Per motivi di migliore leggibilità di queste Condizioni generali di contratto ("CGC"), di seguito si parlerà esclusivamente del "cliente", rinunciando alla forma femminile. Saranno sempre intese anche le clienti.

1. Ambito di validità e rapporto contrattuale

Le presenti CGC valgono per tutti i rapporti giuridici (offerte, trattative contrattuali, contratti) tra swisscharge.ch AG ("Swisscharge") e i suoi clienti con riguardo al reperimento di stazioni di ricarica per veicoli elettrici o ibridi ricaricabili, il pagamento di servizi di ricarica presso tali stazioni e l'effettuazione di eventuali altri servizi nell'ambito dell'elettromobilità (insieme, le "prestazioni per l'elettromobilità").

Registrandosi al servizio di ricarica o, al più tardi, acquistando un servizio di elettromobilità, il cliente accetta le presenti CGC. Essi costituiscono parte integrante del contratto stipulato tra Swisscharge e il cliente (il "contratto"). Eventuali condizioni divergenti da parte del cliente o eventuali modifiche e/o integrazioni delle CGC da parte del cliente sono irrilevanti per Swisscharge e non sono valide, a meno che Swisscharge non ne accetti espressamente la validità per iscritto.

Swisscharge esegue i propri servizi per l'elettromobilità in conformità alla versione delle CGC aggiornate e valide al momento dell'ordine. L'ultima versione delle CGC può essere consultata nel sito web di Swisscharge (www.swisscharge.ch). Swisscharge si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni generali di contratto. Eventuali modifiche saranno comunicate al cliente in forma appropriata e si riterrà che siano state approvate dal cliente a partire dalla data della modifica comunicata.

2. Conclusione del contratto

2.1 Clienti non registrati

Il cliente ha la possibilità di avviare un'operazione di ricarica senza procedura di registrazione. Mediante la scansione di un codice QR presso la stazione di ricarica, il cliente accede a una pagina di pagamento, dove è possibile registrare un mezzo di pagamento ammesso per una singola operazione di ricarica. Dopo aver verificato con successo il metodo di pagamento, è possibile avviare un processo di ricarica. Il prezzo (IVA inclusa) per chilowattora, nonché le eventuali tariffe di sosta, di prenotazione e di avvio, vengono visualizzati sulla pagina di pagamento. Al termine della transazione di ricarica, il mezzo di pagamento registrato viene addebitato direttamente. Il cliente riceve una ricevuta di pagamento all'indirizzo e-mail registrato.

2.2 Clienti registrati

2.2.1 Registrazione

Il cliente può registrarsi al servizio di ricarica e aprire un conto cliente per utilizzare tutti i servizi di elettromobilità offerti da Swisscharge. Il cliente è tenuto a compilare il modulo di registrazione in modo completo e veritiero. Il mezzo di accesso può essere definito dal cliente. Swisscharge ha stabilito delle interfacce con clienti commerciali selezionati in modo che i loro collaboratori, studenti o clienti possano registrarsi tramite il sito web o l'app del cliente commerciale. Non è sempre necessario specificare i mezzi di pagamento attraverso queste interfacce.

Swisscharge ha il diritto di rifiutare l'apertura di un conto cliente senza indicarne i motivi.

Il cliente è tenuto a mantenere segreti i suoi dati di accesso (nome utente e password), a non trasmetterli a terzi e a proteggerli da accessi non autorizzati da parte di terzi. Il cliente deve modificare immediatamente i suoi dati di accesso se si sospetta che persone non autorizzate ne siano venute a conoscenza.

2.2.2 Carta cliente

Swisscharge può mettere a disposizione dei clienti registrati del servizio di caricamento una tessera cliente. Con questa tessera il cliente può identificarsi presso le colonnine di ricarica mediate e attivare e pagare i processi di ricarica.

In caso di smarrimento o furto della tessera cliente, il cliente è tenuto a denunciarlo immediatamente a Swisscharge. Swisscharge declina ogni responsabilità per l'uso improprio di una tessera cliente smarrita o rubata. Se la tessera viene utilizzata per il pagamento prima che il cliente l'abbia fatta bloccare da Swisscharge, il cliente deve pagare personalmente gli importi corrispondenti.

In caso di utilizzo della tessera cliente, il cliente è tenuto a verificare i prezzi per i clienti attualmente validi in un'applicazione Swisscharge. Le app di Swisscharge sono considerate l'app di Swisscharge e le app che Swisscharge gestisce in collaborazione con clienti commerciali selezionati.

Swisscharge sostituisce gratuitamente le carte cliente difettose, a condizione che il difetto non sia addebitabile al cliente. La sostituzione di carte cliente smarrite, rubate o danneggiate dal cliente viene effettuata a carico del medesimo.

2.2.3 Fatturazione e pagamento

L'importo della fattura viene addebitato, dopo ogni operazione di ricarica, direttamente sulla carta di credito/debito registrata nel portale clienti o su un altro mezzo di pagamento registrato con addebito diretto.

Se un pagamento non può essere elaborato con successo perché la validità della carta di credito depositata è scaduta, la carta di credito non dispone di fondi sufficienti o per qualsiasi altro motivo, Swisscharge tenterà di riscuotere nuovamente il pagamento. Se anche il secondo tentativo fallisce, Swisscharge addebiterà l'importo con un termine di pagamento di 30 giorni dalla data della fattura. La tassa di elaborazione sulla fatturazione è di CHF 20.-. Swisscharge ha il diritto di bloccare l'accesso al servizio di caricamento fino al ricevimento del pagamento.

Swisscharge ha concordato altre opzioni di fatturazione e di pagamento con clienti commerciali selezionati, che si applicano ai loro collaboratori, studenti o clienti.

Il cliente può visualizzare le informazioni sulle fatture del mese precedente e del mese in corso che non sono ancora state fatturate nel portale clienti.

2.2.4 Buoni

Al momento dell'acquisto e della riscossione di buoni (voucher) per i servizi di ricarica viene accreditato sul conto cliente un credito corrispondente. Tale credito è destinato esclusivamente alla fruizione di servizi di ricarica nell'ambito della nostra offerta e non può essere rimborsato in contanti, trasferito o utilizzato per altri scopi. Il credito non utilizzato decade alla scadenza del termine legale di prescrizione.

2.3 Blocco dell'account cliente

Swisscharge può bloccare senza preavviso il conto cliente per il servizio di ricarica ed escludere il cliente dalla fruizione di servizi di elettromobilità, qualora (i) egli violi le norme di queste CGC (in particolare le norme sulla sicurezza del punto 4.3), (ii) agisca in altro modo contro i principi della buona fede o illegalmente, (iii) se il blocco è nel presunto interesse del cliente, p.es. in caso di abuso da parte di terzi, (iv) non sia registrato alcun mezzo di pagamento valido.

Il cliente viene informato del blocco mediante e-mail. Nel caso in cui non sia registrato alcun mezzo di pagamento valido, ciò viene visualizzato nell'app.

3. App per l'elettromobilità e portale clienti

Swisscharge mette a disposizione del cliente un portale web clienti, che si trova nel proprio sito web, ed anche un'app per l'elettromobilità (assieme, il "software e-Mobility") scaricabile dai relativi App-Store (iOS, Android). Utilizzando il software e-Mobility, i clienti possono, tra l'altro, trovare le colonnine di ricarica, prenotare e pagare per la ricarica, visualizzare le loro fatture o controllare i loro processi di ricarica (ubicazione, durata, costo di ogni processo di ricarica). Il software e-Mobility comprende le applicazioni Swisscharge e quelle che Swisscharge gestisce in collaborazione con clienti commerciali selezionati.

Swisscharge e i suoi licenzianti sono titolari di tutti i diritti del software e-Mobility ad inclusione dei contenuti e dati che si possono consultare attraverso il software. Il cliente può utilizzare il software e-Mobility soltanto per lo scopo previsto in conformità alle presenti CGC.

Egli è tenuto ad aggiornare l'app per l'elettromobilità non appena sono disponibili gli update. Se il cliente manca di farlo, può accadere che l'app non funzioni o che non si possano risolvere le lacune di sicurezza.

4. Servizi di ricarica

4.1 Trovare e prenotare la stazione di ricarica

Swisscharge reperisce per i propri clienti stazioni di ricarica dove questi possono effettuare la ricarica di energia elettrica dei loro veicoli elettrici. A tale scopo Swisscharge mette a disposizione nel proprio sito web e nell'app per l'elettromobilità 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 e nelle reti dei partner in roaming di Swisscharge. 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, va effettuato dapprima lo sblocco della presa attraverso la carta cliente oppure l'app per l'elettromobilità.

Per avviare l'operazione di ricarica, il cliente deve collocare la propria carta cliente davanti al lettore RFID oppure attivare la stazione di ricarica per la relativa operazione tramite l'app per l'elettromobilità. Per terminare l'operazione di ricarica, il cliente deve collocare nuovamente la sua carta cliente davanti al lettore RFID e

bloccare l'operazione oppure porre fine all'operazione tramite l'app per l'elettromobilità.

Se la tessera cliente o l'applicazione di elettromobilità viene utilizzata nella rete di un partner di roaming di Swisscharge, Swisscharge non può garantire la corretta gestione dei servizi di ricarica e la relativa elaborazione dei dati.

Se la stazione di ricarica non è stata correttamente abilitata 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 segnalarlo a Swisscharge.

4.3 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, spina, ecc.), ottemperano 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 la durata e la prestazione massima dell'operazione di ricarica;
- a usare la stazione di ricarica secondo queste CGC e a seguire tutte le direttive e gli avvertimenti d'uso del proprietario della stazione di ricarica e/o di Swisscharge; e
- a proteggere la stazione di ricarica e l'ambiente circostante da danneggiamenti, quanto più sia possibile fare nella sua sfera di influsso.

In caso di segnalazione d'allarme generata da spie di allarme 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.

Il cliente risponde nei confronti di Swisscharge e del proprietario della stazione di ricarica per i danni che egli provoca alla stazione di ricarica o all'ambiente circostante violando il 4.3.

4.4 Disponibilità e condizioni delle stazioni di ricarica

Gli obblighi di Swisscharge 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 inoltro al proprietario della stazione di ricarica.

Le stazioni di ricarica reperite sono gestite dal proprietario di ciascuna stazione. A questi spetta vigilare sul fatto 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 a tempo duraturo l'operatività delle stazioni di ricarica.

Swisscharge segnala le interruzioni e la disponibilità delle singole stazioni di ricarica nel software e-Mobility. Inoltre, Swisscharge declina qualsiasi responsabilità per la disponibilità, le condizioni e la sicurezza delle stazioni di ricarica.

4.5 Interruzione dei servizi di ricarica

La rete delle stazioni di ricarica di Swisscharge e il software e-Mobility sono a disposizione del cliente generalmente 7/24. Swisscharge 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 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 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 rendono assolutamente necessario.

Inoltre, il proprietario della stazione di ricarica può stabilire determinati orari di apertura nonché restrizioni di accesso, sui quali Swisscharge non ha alcuna influenza.

5. Pubblicità

Swisscharge è autorizzata a inviare ai clienti, tramite software e-Mobility o in altro modo, pubblicità personalizzata o attinente la località (p.es. offerte nei dintorni di una stazione di ricarica).

6. Altri servizi di mobilità elettrica

Swisscharge è in grado di offrire ai clienti servizi supplementari nel settore dell'elettromobilità, come ad esempio l'assicurazione di mobilità. Se tali servizi sono a pagamento, Swisscharge attirerà l'attenzione del cliente su questo fatto.

7. Durata del contratto e disdetta

Il contratto viene stipulato a tempo indeterminato e può essere disdetto da ciascuna Parte a fine mese con termine di preavviso di un mese, inviando un'e-mail.

Per grave motivo, ciascuna Parte può disdire per iscritto il presente contratto senza rispettare un termine di preavviso. Per grave motivo si intende in particolare una violazione continuativa o grave del contratto oppure una violazione contro le norme di sicurezza del punto 4.3.

8. Responsabilità di Swisscharge

Swisscharge risponde per sé e per i suoi assistenti solo in caso di danni causati da dolo o da colpa grave. Laddove ammesso per legge, si declina qualsiasi ulteriore responsabilità di Swisscharge, in particolare per danni indiretti, mancato guadagno o perdita o modifica di dati.

9. Dati dei clienti, protezione dei dati

In collegamento con la prestazione del servizio ai sensi del presente contratto, Swisscharge può acquisire, memorizzare, editare, usare e trasferire a terzi dati del cliente, messi a disposizione dal cliente o generati tramite l'uso da parte di questi del software e-Mobility (p.es. nel contesto della ricarica del veicolo), 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) per la cura, lo sviluppo e il mantenimento del rapporto con il cliente, (iii) per la personalizzazione del software e-Mobility o per la messa a disposizione di contenuti personalizzati o pubblicità oppure (iv) per la promozione, la realizzazione o l'ulteriore sviluppo di prodotti e servizi di Swisscharge.

Swisscharge adotta le misure corrispondenti allo stato della tecnica onde mantenere la segretezza riguardo i dati personali acquisiti e a tutelare i dati contro accessi non autorizzati.

I dettagli relativi al trattamento dei dati dei clienti sono disponibili nella [Politica sulla Privacy](#) di Swisscharge.

10. Obblighi del cliente e comunicazioni

Il cliente si impegna a registrare, entro dieci giorni lavorativi, nel proprio portale cliente personale tutte le modifiche alle informazioni fornite al momento della registrazione (ad esempio, cambio di nome o nuovi mezzi di pagamento). Le comunicazioni inviate da Swisscharge al cliente all'indirizzo e-mail comunicato per ultimo sono validamente consegnate e hanno effetto legale.

11. Modifica delle CGC

Swisscharge si riserva il diritto di modificare le presenti CGC per motivi oggettivi in qualsiasi momento, ad esempio a causa di modifiche legislative, sentenze delle corti supreme o cambiamenti nei servizi offerti.

Il cliente sarà informato delle modifiche previste in modo appropriato (ad esempio, tramite e-mail). Se il cliente non si oppone entro sei (6) settimane dalla ricezione della notifica, le modifiche saranno considerate accettate. Il diritto di opposizione sarà espressamente indicato nella notifica di modifica.

La versione attuale delle CGC è sempre pubblicata sul sito web di Swisscharge.

12. Disposizioni conclusive

Qualora una disposizione delle presenti CGC sia/diventi invalida o non applicabile, la parte rimanente delle presenti CGC non sarà interessata. La disposizione non valida o inapplicabile sarà sostituita da una disposizione valida o applicabile che si avvicini il più possibile alla disposizione non valida o inapplicabile in termini legali ed economici.

Il contratto e i diritti e obblighi che ne derivano non sono trasferibili senza l'autorizzazione scritta della controparte. Si fa riserva per il trasferimento di questo contratto da parte di Swisscharge a una delle società del suo gruppo.

Questo contratto è soggetto al diritto materiale svizzero, laddove si esclude l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci. Foro competente esclusivo è Gossau SG. La soprastante clausola riguardante la scelta dell'ordinamento applicabile e del foro competente non vale se il cliente, in quanto consumatore, può appellarsi obbligatoriamente all'applicazione di un altro ordinamento e/o alla competenza di un altro foro.