

Condizioni generali per l'utilizzo dell'applicazione mobile washMaster

Indice

1.	Disposizioni generali.....	1
1.1.	Servizio / campo di applicazione	1
1.2.	Accesso ai servizi.....	1
1.3.	Registrazione e identificazione.....	1
1.4.	Riservatezza.....	1
1.5.	Supporto	2
1.6.	Obblighi di diligenza dell'utente.....	2
1.7.	Responsabilità	2
1.8.	Comunicazione elettronica	2
1.9.	Modifica delle CG	2
1.10.	Proprietà intellettuale	2
1.11.	Durata e disdetta	2
1.12.	Blocco da parte dell'utente.....	2
1.13.	Modifiche ai servizi e blocco dell'accesso da parte di Schulthess	2
2.	Funzioni di pagamento.....	3
2.1.	Limiti	3
2.2.	Ricarica e consumo del credito	3
2.3.	Conto di riferimento	3
2.4.	Pagamento	3
2.5.	Avviso in caso di metodi di pagamento con carta di credito e digitale	3
2.6.	Addebito dei pagamenti	3
2.7.	Prezzi	3
2.8.	Compensazione	3
3.	Servizi a valore aggiunto.....	3
3.1.	Funzione di messaggistica.....	3
3.2.	Carte RFID	3
3.3.	Responsabilità per servizi a valore aggiunto.....	3
4.	Garanzia.....	4
4.1.	Comunicazione.....	4
4.2.	Ambito di applicazione.....	4
4.3.	Entità.....	4
4.4.	Manutenzione e rimozione di guasti.....	4
5.	Limitazioni della responsabilità	4
5.1.	Danni.....	4
5.2.	Integrità della responsabilità.....	4
5.3.	Regola dell'onere della prova.....	4
6.	Protezione dei dati	4
7.	Disposizioni finali.....	4

1. Disposizioni generali

1.1. Servizio / campo di applicazione

Schulthess Maschinen SA (di seguito «Schulthess») è una società anonima svizzera con sede a Wolfhausen, Zurigo.

Schulthess offre agli utenti della washMaster Mobile App (di seguito «utenti») un'apposita applicazione di pagamento per iOS e Android denominata «washMaster Mobile App» (di seguito «washMaster App»).

La washMaster App può essere utilizzata dall'utente come strumento di prenotazione e pagamento digitale per l'utilizzo di lavatrici, asciugatrici e deumidificatori (di seguito «lavatrici»), a condizione che i macchinari siano collegati al sistema washMaster. La responsabilità per il funzionamento delle lavatrici non fa capo a Schulthess, bensì all'amministratore delle lavatrici (di seguito «gestore»). Schulthess offre anche servizi a valore aggiunto, ovvero la registrazione o l'attivazione di carte RFID per il pagamento senza la washMaster App e altri servizi a valore aggiunto come notifiche e messaggi dal gestore delle lavatrici agli utenti.

Tutti i riferimenti a persone si intendono sempre a entrambi i generi.

Le presenti condizioni generali (di seguito «CG») regolamentano l'utilizzo di tutti i servizi offerti nella washMaster App. Questi servizi includono funzioni di prenotazione e pagamento per lavatrici e servizi a valore aggiunto, descritti sul sito web <https://www.schulthess.ch/it/homecare/casa-plurifamiliare/sistemi-di-pagamento/> (di seguito «servizi»). Le presenti CG sono considerate accettate non appena l'utente si registra tramite la washMaster App e conferma di aver letto e compreso le CG.

Le CG non si applicano né sull'acquisto né sul noleggio di carte per la ricarica, l'utilizzo e la compensazione del credito, né su qualsiasi servizio acquistato con il credito della carta o tramite i sistemi di pagamento elettronico.

Le modifiche delle presenti CG necessitano della forma scritta per essere valide. Ciò vale anche e soprattutto per la clausola della forma scritta.

1.2. Accesso ai servizi

I servizi possono essere utilizzati su tutti i comuni smartphone, indipendentemente dal produttore, su cui può essere installata la washMaster App. Questo genere di installazione richiede smartphone dotati di sistema operativo iOS o Android. La versione minima di iOS o Android necessaria è reperibile nell'App Store.

L'accesso ai servizi è concesso all'utente in possesso di uno smartphone registrato a suo nome su cui è installata la washMaster App.

L'accesso tecnico ai servizi ha luogo via Internet, tramite lo smartphone dell'utente e l'infrastruttura fornita dal proprietario delle lavatrici (ad es. terminale, hotspot WiFi, lavatrici collegate). Se la connessione a Internet non è disponibile, alcuni servizi non possono essere utilizzati.

Schulthess può limitare le funzioni di pagamento e le funzioni accessorie per adempiere a requisiti normativi in caso di utilizzo all'estero.

1.3. Registrazione e identificazione

Quando si installa (download) la washMaster App sullo smartphone, all'utente viene chiesto di inserire l'indirizzo e-mail, che viene verificato per ragioni di sicurezza. Se l'e-mail cambia, l'utente deve registrare il nuovo indirizzo e-mail.

1.4. Riservatezza

Schulthess è vincolata agli obblighi di riservatezza previsti dalla legge. L'utente accetta che l'esistenza della relazione commerciale e i dati anagrafici (ad es. nome, domicilio) possano essere comunicati al beneficiario del pagamento (gestore delle macchine), così come a terzi soggetti, ai fini dell'erogazione di servizi.

All'utente viene assicurato che i dati inerenti alle relazioni commerciali (ad es. i dati su saldo e pagamenti) vengono mantenuti generalmente

Condizioni generali per l'utilizzo dell'applicazione mobile washMaster

segreti. Tuttavia, l'utente acconsente a rinunciare all'obbligo di riservatezza previsto dalla legge per proteggere gli interessi legittimi di Schulthess, in particolare nei seguenti casi:

- adempimento degli obblighi di informazione previsti dalla legge;
- recupero di crediti da Schulthess o da clienti di Schulthess;
- controversie legali.

1.5. Supporto

Schulthess mette a disposizione dell'utente, tramite la washMaster App, una funzione di supporto tecnico. Per l'erogazione di questo supporto Schulthess può anche ricorrere a terzi, ai quali può essere fornito l'accesso a dati pertinenti per questo scopo.

1.6. Obblighi di diligenza dell'utente

Quando si utilizza la washMaster App vanno osservati in particolare i seguenti obblighi di diligenza:

- l'utente deve proteggere il proprio smartphone dall'uso improprio o dalla manipolazione non autorizzata (ad es. impostando un blocco del dispositivo o del display).
- Se l'utente, in aggiunta o al posto di uno smartphone, ha acquistato una carta RFID per il pagamento senza contanti e senza smartphone, il cliente è tenuto a proteggere la carta RFID dall'uso non autorizzato: la carta non deve essere ceduta a terzi e deve essere conservata in un luogo sicuro.
- Il login utente non deve essere trasmesso in nessun caso ad altre persone. Inoltre, quando l'utente effettua una ricarica per un determinato importo, egli è tenuto a inserire i dati di pagamento corretti.
- In caso di danno, l'utente deve contribuire, secondo scienza e coscienza, al chiarimento del caso e alla minimizzazione del danno.
- L'utente è responsabile dell'utilizzo del proprio smartphone. L'utente si fa carico di tutte le conseguenze derivanti dall'utilizzo della washMaster App sul proprio smartphone.
- Se vi è motivo di credere che persone non autorizzate abbiano accesso al blocco del dispositivo o del display, occorre immediatamente modificare tale blocco.
- In caso di perdita dello smartphone, in particolare in caso di furto, occorre avvisare immediatamente Schulthess al fine di procedere al blocco dell'account utente.
- Prima di eseguire ogni pagamento, l'utente deve garantire il corretto utilizzo della macchina, al fine di evitare transazioni errate.
- L'utente deve controllare i pagamenti eseguiti. Se constatata delle incongruenze, l'utente deve notificarle telefonicamente a Schulthess nel più breve tempo possibile e comunque entro 14 (quattordici) giorni dalla data del pagamento (data del timbro postale).
- L'utente si adopera per non interrompere il contatto con Schulthess. In caso di interruzione del contatto, Schulthess può addebitare all'utente i costi sostenuti per la ricerca degli indirizzi, nonché per il trattamento e il controllo speciale degli averi non rivendicati. I contatti e i rapporti commerciali non rivendicati con un saldo a debito verranno risolti da Schulthess.

1.7. Responsabilità

È esclusa in ogni caso – nei limiti concessi dalla legge – la responsabilità di Schulthess per danni indiretti, mancato guadagno, perdita di dati. Schulthess non è inoltre responsabile di eventuali danni derivanti da un utilizzo della washMaster App che viola la legge o il contratto. È altresì esclusa la responsabilità di Schulthess per la perdita di una carta RFID e la perdita potenziale del credito presente sulla carta RFID.

L'accesso tecnico ai servizi tramite washMaster fa capo al gestore delle macchine. Schulthess non si assume alcuna responsabilità per i gestori di rete (Internet provider) e, nella misura consentita dalla legge,

declina anche ogni responsabilità per le macchine e gli hardware/software aggiuntivi (ad esempio il terminale washMaster) necessari per l'utilizzo dei servizi.

Nella misura consentita dalla legge, è esclusa la responsabilità di Schulthess per i danni subiti dall'utente a causa di errori di trasmissione, eventi di forza maggiore, difetti tecnici o malfunzionamenti, in particolare a causa di un'avaria delle macchine o dei terminali o dell'assenza di collegamento a Internet, di interferenze illecite con le apparecchiature e le reti di telecomunicazione, sovraccarico della rete, blocco intenzionale degli accessi elettronici da parte di terzi, interruzioni o altre problematiche.

Benché Schulthess si adoperi per consentire un utilizzo indisturbato e ininterrotto della washMaster App, ciò non può essere garantito in ogni momento. Schulthess si riserva il diritto di interrompere in qualsiasi momento l'accesso alla washMaster App e/o ai servizi ivi offerti, in particolare se vengono constatati maggiori rischi per la sicurezza o malfunzionamenti o se devono essere effettuati lavori di manutenzione. Se Schulthess ha adottato la dovuta diligenza, l'utente si accolla l'eventuale danno derivante da questo genere di interruzioni.

1.8. Comunicazione elettronica

La comunicazione tra Schulthess e l'utente avviene via e-mail, a condizione che l'utente abbia inserito un indirizzo corrispondente. L'utente è responsabile della correttezza dell'indirizzo fornito. L'utente prende atto del fatto che la comunicazione elettronica non è né riservata né sicura. La comunicazione elettronica può essere vista, intercettata o alterata da terzi e può andare perduta. Se le istruzioni o gli ordini impartiti elettronicamente dall'utente non vengono confermati esplicitamente da Schulthess, l'utente deve ritenere che non siano stati ricevuti da Schulthess. Schulthess non si assume alcuna responsabilità per i danni derivanti da messaggi inviati a Schulthess tramite posta elettronica ordinaria o da qualsiasi altro sistema di messaggistica elettronica.

1.9. Modifica delle CG

Schulthess può modificare le CG in qualsiasi momento. L'utente deve essere preavvisato in maniera adeguata su qualsiasi modifica. Se l'utente non è d'accordo con le modifiche, può cancellare la washMaster App dal suo smartphone e dichiarare espressamente al gestore delle lavatrici di voler rinunciare all'utilizzo dei servizi e di utilizzare i servizi di lavaggio del gestore tramite una carta RFID.

1.10. Proprietà intellettuale

Per la durata del contratto, l'utente gode del diritto non trasferibile e non esclusivo di utilizzare la washMaster App. Il contenuto e la portata di questo diritto sono definiti nelle presenti CG. Tutti i diritti di proprietà intellettuale rimangono a Schulthess o ai terzi autorizzati. Se l'utente viola i diritti di proprietà intellettuale di terzi e tale violazione viene imputata a Schulthess, l'utente è tenuto a manlevare Schulthess.

1.11. Durata e disdetta

La relazione commerciale tra l'utente e Schulthess viene posta in essere a tempo indeterminato. L'utente può cancellare la washMaster App in qualsiasi momento; entrambe le parti possono risolvere la relazione commerciale per iscritto in qualsiasi momento. Per la cancellazione, l'utente ha a disposizione una funzione corrispondente nell'app. Schulthess rimborserà il credito residuo all'utente dopo aver ricevuto la cancellazione utilizzando lo stesso metodo di pagamento con cui è stato pagato il credito. Questo può dare luogo a transazioni multiple a seconda della tipologia di versamento.

1.12. Blocco da parte dell'utente

Per bloccare il credito washMaster prepagato e quindi l'accesso alla funzione di pagamento, l'utente deve farne richiesta a Schulthess. I pagamenti generati fino al momento della richiesta di blocco sono considerati come contabilizzati e non possono essere annullati.

1.13. Modifiche ai servizi e blocco dell'accesso da parte di Schulthess

Schulthess può modificare, aggiornare o sviluppare i servizi in qualsiasi momento. Schulthess può inoltre interrompere in qualsiasi momento, del tutto o in parte e senza preavviso, il funzionamento della washMaster App o l'accesso dell'utente alla washMaster App (ad es. se l'utente utilizza una macchina senza previa autorizzazione del

Condizioni generali per l'utilizzo dell'applicazione mobile washMaster

gestore) o limitarne la disponibilità per motivi tecnici o giuridici (ad es. a causa di requisiti legali o normativi, su ordine delle autorità o per motivi di sicurezza).

2. Funzioni di pagamento

2.1. Limiti

Il saldo massimo del credito washMaster è limitato a CHF 200.– e non può superare un totale di CHF 3'000.– per anno civile. Gli utenti possono ricaricare un credito massimo di CHF 100.– per volta.

Il credito washMaster viene consumato esclusivamente su un conto di riferimento memorizzato nell'app (secondo la sezione 2.3). I rimborsi sul conto di riferimento sono limitati a un massimo di CHF 100.– per anno civile.

I limiti elencati al punto 2.1 possono essere ulteriormente ristretti per ragioni normative e di sicurezza.

2.2. Ricarica e consumo del credito

Il credito washMaster viene ricaricato dall'utente tramite le opzioni previste a tal fine nell'app. La funzione di pagamento (v. punto 2.4) e la ricarica possono essere concomitanti, a seconda dell'opzione di ricarica selezionata dall'utente. Tuttavia, si tratta di due transazioni separate, per cui prima di poter effettuare un pagamento è sempre necessario ricaricare il credito washMaster. L'utente deve accollarsi eventuali spese di transazione o di altro genere associate all'operazione di ricarica.

Il saldo del credito washMaster non matura interessi.

Il saldo del conto può essere utilizzato solo per le lavatrici o asciugatrici designate a questo scopo dal gestore. Non è quindi trasferibile né utilizzabile per altri scopi.

L'utente può pagare con il credito washMaster prepagato solo se ha un saldo positivo.

L'utente prende atto che l'elaborazione dell'operazione di ricarica e/o consumo del credito washMaster, a seconda dell'opzione di ricarica scelta, può richiedere più giorni se effettuata tramite SEPA, bonifico bancario o bollettino di versamento.

La ricarica del credito prepagato e il pagamento diretto tramite carta di credito o di debito, soluzioni di pagamento mobile come TWINT, Apple Pay, PayPal e Google Pay (elenco non esaustivo) viene effettuata tramite terzi (v. punto 2.5)

2.3. Conto di riferimento

Per ragioni normative, il rimborso del credito prepagato deve essere effettuato tramite il conto di riferimento memorizzato dall'utente nell'app. Il conto di riferimento deve essere a nome dell'utente e presso una banca autorizzata in Svizzera (CHF), Europa (EUR) o nel Regno Unito (£).

In caso di transazione internazionale, le eventuali spese sono a carico dell'utente.

2.4. Pagamento

Quando si utilizza una macchina e si paga tramite la washMaster App, l'utente autorizza Schulthess ad addebitare l'importo corrispondente direttamente sul credito washMaster o direttamente sulla modalità di pagamento memorizzata nell'app, senza che l'utente debba autorizzare singoli addebiti.

2.5. Avviso in caso di metodi di pagamento con carta di credito e digitale

Se l'utente decide di utilizzare una carta di credito o un mezzo di pagamento digitale (VISA, Mastercard, Amex, Postcard, Diners Club, Twint, KLARNA, Apple Pay, Google Pay), il pagamento sarà gestito tramite partner terzi (<https://www.datatrans.ch/fr/terms-conditions/>).

2.6. Addebito dei pagamenti

L'utente approva tutti i pagamenti effettuati per i servizi di lavaggio tramite il credito washMaster o tramite pagamento diretto dal suo

smartphone e registrati nell'app come pagamento. Inoltre, il cliente approva qualsiasi pagamento effettuato con la carta RFID assegnatagli. L'utente deve notificare a Schulthess entro quattordici (14) giorni il sospetto di transazioni non corrette. Superato questo termine, Schulthess si riserva il diritto di non rimborsare la transazione.

2.7. Prezzi

L'installazione della washMaster App e l'utilizzo dei servizi sono fondamentalmente gratuiti per gli utenti.

Se l'utente dispone di credito e conferma un programma di lavaggio o asciugatura, Schulthess detraerà dal credito dell'utente la tariffa concordata tra l'utente e il gestore del programma di lavaggio o di asciugatura e la addebiterà al gestore.

Se l'utente paga un programma di lavaggio o di asciugatura per mezzo di sistemi di pagamento elettronici di terzi senza carta o conto, Schulthess registrerà, per ragioni normative, la transazione come avvenuta e la addebiterà al fornitore del programma di lavaggio o di asciugatura.

Il programma di lavaggio o di asciugatura selezionato dall'utente, una volta confermato, non può essere annullato. Schulthess non è responsabile per errori di selezione.

L'adeguamento dei prezzi da parte del gestore delle macchine è considerato approvato se l'utente continua a utilizzare la washMaster App dopo l'entrata in vigore dell'adeguamento dei prezzi.

2.8. Compensazione

L'utente accetta espressamente che Schulthess possa compensare eventuali crediti in sospeso nei confronti dell'utente con il credito washMaster che l'utente ha nei confronti di Schulthess.

3. Servizi a valore aggiunto

3.1. Funzione di messaggistica

Schulthess offre al gestore delle lavatrici una funzione che consente agli utenti registrati presso la sua lavanderia di inviare messaggi («News»).

Schulthess non è responsabile del contenuto dei messaggi. In caso di messaggi inappropriati, offensivi o pericolosi, l'utente può inviare una segnalazione in merito a Schulthess. Schulthess è libera di agire contro il gestore a sua completa discrezione.

3.2. Carte RFID

Gli utenti hanno la possibilità di ordinare una carta RFID aggiuntiva dal gestore delle lavatrici per rendere accessibile l'uso delle lavatrici anche senza smartphone. La responsabilità, la gestione e il supporto tecnico per le carte RFID fanno capo al gestore delle lavatrici.

3.3. Responsabilità per servizi a valore aggiunto

La responsabilità in merito a contenuti, offerte, messaggi, problemi, furto e/o perdita delle carte RFID fa capo al gestore delle lavanderie. Schulthess non ha alcuna influenza sull'adempimento dei servizi offerti dal gestore.

Schulthess non è nemmeno responsabile della perdita della carta e/o della perdita del credito conseguente all'uso non autorizzato della carta RFID. Schulthess non è inoltre responsabile di eventuali danni diretti o indiretti causati dal contenuto di messaggi o dalla mancata visione degli stessi.

Benché Schulthess si adoperi per consentire comunque un utilizzo indisturbato e ininterrotto dei servizi a valore aggiunto nella washMaster App o con la carta RFID, ciò non può essere garantito in ogni momento. Se Schulthess ha adottato la dovuta diligenza, l'utente si accolla l'eventuale danno derivante da questo genere di interruzioni.

Condizioni generali per l'utilizzo dell'applicazione mobile washMaster

4. Garanzia

4.1. Comunicazione

Schulthess garantisce la funzionalità dell'app in conformità con le disposizioni di queste CG. In caso di reclami, l'utente deve contattare immediatamente il servizio clienti Schulthess scrivendo a Schulthess Maschinen AG, Alte Steinhäuserstrasse 1, CH-6630 Cham, oppure chiamando il numero +41 844 888 222 o inviando un'e-mail a support@schulthess.ch.

4.2. Ambito di applicazione

La garanzia di Schulthess non copre i difetti o i malfunzionamenti derivanti da lavatrici, asciugatrici o infrastrutture difettose, dall'utilizzo improprio delle macchine o del portale, così come non copre le interruzioni di Internet, i lavori di manutenzione inappropriati, le carte difettose o danneggiate, l'uso improprio delle carte, delle app di Schulthess, dei conti, dei sistemi di pagamento di terzi o le manomissioni del portale e di altri sistemi.

4.3. Entità

La garanzia di cui al punto 4 sostituisce ed esclude – nella misura massima consentita dalla legge – tutte le garanzie e le condizioni, siano esse orali, scritte, legali, esplicite o implicite.

4.4. Manutenzione e rimozione di guasti

Schulthess deve provvedere a un'adeguata manutenzione del portale per tutta la durata del contratto, tenendo conto dei legittimi interessi degli utenti. Sono esclusi, nella misura massima consentita dalla legge, i diritti di risarcimento per l'indisponibilità del portale o della washMaster App durante o in conseguenza di lavori di manutenzione o rimozione di guasti.

5. Limitazioni della responsabilità

5.1. Danni

Schulthess, compresi i suoi addetti, risponde illimitatamente per danni causati intenzionalmente o per negligenza grave. In caso di violazione per negligenza lieve di un obbligo principale o di un obbligo secondario che impedisce il raggiungimento dello scopo del contratto e sul cui rispetto si poteva fare affidamento (obbligo secondario essenziale), la responsabilità di Schulthess, compresi i suoi addetti, è limitata, nella misura consentita dalla legge, ai danni prevedibili al momento della stipula per via della natura del contratto. In caso di violazione per negligenza lieve di obblighi secondari non essenziali, è esclusa la responsabilità di Schulthess, compresi i suoi addetti.

5.2. Integrità della responsabilità

Resta inalterata la responsabilità di Schulthess, compresi i suoi addetti, per danni derivanti da violazioni dell'integrità fisica e della salute, in caso di occultamento fraudolento di difetti, di assunzione di garanzie di qualità, nonché la responsabilità ai sensi della legge sulla responsabilità del prodotto (se applicabile).

5.3. Regola dell'onere della prova

Le norme di legge sull'onere della prova restano inalterate.

6. Protezione dei dati

Schulthess tratterà i dati personali dell'utente, che devono essere elaborati all'apertura del conto, in conformità con la direttiva di protezione dei dati di Schulthess, che rispetta i principi del regolamento UE sulla protezione dei dati. Le singole disposizioni della direttiva sulla protezione dei dati sono consultabili al seguente link <https://www.schulthess.ch/it/disclaimer>. Su richiesta, Schulthess invierà anche una copia della direttiva sulla protezione dei dati tramite e-mail o posta.

7. Disposizioni finali

Se una corte, un tribunale arbitrale o un organo amministrativo competente decide che una disposizione delle presenti CG è totalmente o parzialmente illegittima, non valida, nulla, impugnabile o

inapplicabile, la disposizione è considerata separabile per la sua parte illegale, non valida, nulla, impugnabile o inapplicabile in modo che le restanti disposizioni di queste CG restino in vigore e mantengano la loro piena efficacia.

Le presenti CG sono assoggettate al diritto svizzero.