

Condizioni generali di utilizzo e prestazioni di servizi

Versione 2.1.0 IOS in vigore dal 21/01/2025

Le presenti condizioni generali relative alle prestazioni di servizi (di seguito "Condizioni") definiscono le condizioni contrattuali di utilizzo e sottoscrizione dei servizi dell'applicazione mobile "Elefante Blu" (di seguito "App") offerta dalla società Hypromat France, SAS con capitale sociale di 4.853.653 euro registrata al RCS di Strasburgo con numero 738 504 448, con sede legale al nr. 15 di rue du travail, area industriale - 67720 HOERDT (di seguito "HYPROMAT") agli utenti (di seguito "Utenti").

ARTICLE 1 - OGGETTO

AI. 01. HYPROMAT offre agli Utenti un'app mobile in grado di migliorare la loro esperienza all'interno della sua rete di stazioni di lavaggio auto.

AI. 02. HYPROMAT non prenderà parte ad accordi di terze parti eventualmente in essere, in particolare fra gli Utenti e gli operatori della sua rete Elefante Blu o fra gli Utenti e le piattaforme di diffusione dell'App.

ARTICLE 2 - REGISTRAZIONE SULLA APP

AI. 01. Ogni Utente di età superiore ai 18 anni in possesso della capacità giuridica di stipulare un accordo contrattuale può registrarsi tramite la App al fine di disporre di un account utente per poter accedere a ulteriori servizi esclusivi, e viene quindi designato ai sensi delle presenti Condizioni "Utente Registrato". Ai sensi delle presenti Condizioni un Utente Registrato è anche considerato un Utente.

AI. 02. La registrazione per beneficiare delle funzioni e dei servizi gratuiti della app è facoltativa e richiede la compilazione di un modulo sulla App nonché l'inserimento di dati identificativi esatti, completi e veritieri.

AI. 03. Ai fini della creazione di un account utente, l'Utente Registrato accetta di ricevere tramite e-mail sconti e informazioni relativi al programma fedeltà riservato alla app mobile (cfr. articolo 10 delle presenti Condizioni). Se l'Utente Registrato non desidera più ricevere i suddetti sconti e informazioni, in qualsiasi momento può deselectare la casella corrispondente accedendo alla sezione "Il mio profilo", "Le mie condizioni d'uso", "Gestione notifiche" della App, oppure tramite il link di disiscrizione riportato in ogni mail ricevuta.

AI. 04. L'Utente Registrato garantisce in qualsiasi momento l'esattezza, la completezza e la veridicità dei propri dati identificativi e si impegna a tenerli aggiornati, quando necessario, tramite l'interfaccia della App.

AI. 05. Ad eccezione degli Utenti che vogliono usufruire dei servizi della App sia in Francia sia in Svizzera, che possono creare un account per ciascuno dei due paesi, a ogni Utente Registrato non è consentito creare più di un account utente sulla App. Se necessario, l'Utente si impegna a seguire le procedure di HYPROMAT per recuperare le credenziali di accesso.

AI. 06. L'utilizzo delle credenziali di accesso alla App è strettamente personale.

ARTICLE 3 - VERSIONE DELLE CONDIZIONI

AI. 01. HYPROMAT si riserva il diritto di modificare le Condizioni in qualsiasi momento e senza preavviso relativamente a ogni aspetto diverso rispetto a quelli di cui all'articolo R212-1, 3° del Codice del Consumo. L'ultima versione aggiornata è disponibile sulla App.

AI. 02. L'Utente si impegna a conservare una copia del presente documento e prende atto e accetta che, salvo diverso accordo fra le parti, sarà applicabile solo l'ultima versione delle Condizioni vigenti al momento dell'evento fatto o atto per cui vengono invocate. Si raccomanda pertanto agli Utenti di tenersi costantemente aggiornati relativamente all'ultima versione delle Condizioni in vigore.

ARTICLE 4 - LOCALIZZAZIONE DEI SERVIZI

La App e i servizi di HYPROMAT sono offerti a Utenti e Utenti Registrati esclusivamente per la sua rete di stazioni di lavaggio auto presenti sul territorio della Francia e della Svizzera.

ARTICLE 5 - PREREQUISITI DI ACCESSO E DI UTILIZZO

AI. 01. L'utilizzo della App presuppone l'installazione in ambiente software e hardware, opportunamente configurato e aggiornato (di seguito "Piattaforma Utente").

AI. 02. La App richiede una Piattaforma Utente dotata di sistema operativo IOS versione 15 (o successiva).

AI. 03. L'accesso ad alcune funzioni della App può dipendere dalla configurazione software e hardware della Piattaforma Utente. È il caso, in particolare, delle funzioni di geolocalizzazione della App che devono essere attivate e autorizzate per il corretto funzionamento. Salvo in caso di colpa ad essa imputabile, HYPROMAT declina ogni responsabilità relativa a una errata configurazione della Piattaforma Utente e alle conseguenze prevedibili o non prevedibili di tale errata configurazione sul funzionamento della App.

ARTICLE 6 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI GRATUITI

AI. 01. I servizi gratuiti offerti dalla App consistono nella fornitura di informazioni che:

- o facilitano la localizzazione e l'identificazione delle stazioni di lavaggio della rete Elefante Blu,
- o impostano l'itinerario degli Utenti verso la stazione di lavaggio da loro scelta,
- o forniscono agli Utenti consigli per il lavaggio del proprio veicolo,
- o informano gli Utenti sulle attrezzature presenti in ogni stazione della rete Elefante Blu, sui metodi di pagamento disponibili e sui relativi orari di apertura.

AI. 02. Ogni Utente Registrato ha inoltre accesso a un servizio esclusivo che centralizza e notifica informazioni e offerte promozionali della propria stazione preferita.

AI. 03. Se l'Utente Registrato non desidera più ricevere le suddette informazioni e offerte promozionali, in qualsiasi momento può deselectare la casella corrispondente accedendo alla sezione "Il mio profilo", "Le mie condizioni d'uso", "Gestione notifiche" alla App, oppure tramite il link riportato in ogni mail ricevuta.

ARTICLE 7 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI COMMERCIALI

AI. 01. I servizi commerciali della App sono offerti esclusivamente agli Utenti Registrati. Disponibilità e tipologia dei servizi offerti possono subire modifiche in funzione della stazione di lavaggio di riferimento selezionata nel profilo Utente, della configurazione della Piattaforma Utente e della stazione di lavaggio di cui si utilizzano effettivamente i servizi (variazioni di seguito designate come "Situazione Utente"). La Situazione Utente non dà diritto ad alcuna forma di rimborso, equivalente in contanti, rimborso in denaro, credito, sostituzione o risarcimento.

AI. 02. Al fine di evitare qualsiasi problema di interpretazione, si precisa che alcune stazioni della rete Elefante Blu potrebbero non offrire nessuno dei seguenti servizi commerciali o offrirne soltanto qualcuno. HYPROMAT e i suoi operatori non forniscono alcuna garanzia relativamente alla disponibilità di questi servizi nelle loro stazioni.

AI. 03. I servizi commerciali della App comprendono:

- o la possibilità di pagamento differito tramite terminale mobile (di seguito "Mobile Payment"),
- o un programma fedeltà (di seguito "Programma Fedeltà Elefante Blu"),
- o offerte promozionali,
- o il programma promozionale "Porta un Amico".

ARTICLE 8 - PREZZI, TARIFFE E DISPONIBILITÀ

AI. 01. Ogni prezzo indicato sulla App è comprensivo di imposte.

AI. 02. Le tariffe per l'utilizzo delle attrezzature sono esposte sulle stesse. In caso di tariffa riportata anche direttamente sulla App, è

quest'ultima a prevalere. Le tariffe possono subire variazioni senza alcun preavviso.

AI. 03. *HYPROMAT* non garantisce la disponibilità effettiva dei servizi oggetto del *Mobile Payment*.

ARTICLE 9 - MOBILE PAYMENT

AI. 01. Ogni *Utente Registrato* ha la possibilità di utilizzare la funzione *Mobile Payment* della app per pagare i costi relativi a lavaggio e pulizia presso le stazioni della rete Elefante Blu presenti sullo stesso territorio nazionale della sua stazione di riferimento alle seguenti condizioni.

AI. 02. Il *Mobile Payment* offre il vantaggio di un pagamento differito. Questo servizio è offerto gratuitamente da *HYPROMAT* tramite la piattaforma di pagamento del suo fornitore di servizi: ADYEN N.V. (di seguito "Fornitore di Servizi Bancari") in possesso di una licenza bancaria europea.

AI. 03. Per beneficiare del *Mobile Payment*, la *Situazione Utente* deve essere conforme. L'*Utente Registrato* è tenuto a:

- assicurarsi che la sua *Piattaforma Utente* disponga di una connessione Internet attiva ed efficiente nonché di funzioni di telecomunicazione Bluetooth attivate,
- avere previamente registrato i dati della sua carta bancaria tramite l'interfaccia della App. Le carte della rete *American Express* non sono attualmente supportate.
- Avere confermato i diritti necessari per la App sul proprio sistema operativo mobile.

AI. 04. Per utilizzare il *Mobile Payment*, l'*Utente Registrato*:

- esegue la scansione del QR Code o inserisce il codice alfanumerico riportato sulla copertura dell'attrezzatura che desidera utilizzare tramite la funzione dedicata della App (operazione di seguito designata come "Scan") quindi,
- se necessario, conferma le opzioni di utilizzo dell'attrezzatura nonché
- la propria autorizzazione al pagamento attivando manualmente il funzionamento dell'attrezzatura in questione

(procedura di seguito designata come "Convalida di Pagamento").

AI. 05. Dopo la *Convalida di Pagamento*, l'*Utente Registrato* può utilizzare l'attrezzatura per il lavaggio e/o la pulizia a sua disposizione presso la stazione Elefante Blu (di seguito "Utilizzo dell'Attrezzatura").

AI. 06. La fine dell'*Utilizzo dell'Attrezzatura* avviene in caso di:

- interruzione definitiva del funzionamento dell'attrezzatura da parte dell'*Utente* tramite il comando disponibile sull'attrezzatura in questione o sulla App, oppure
- interruzione del funzionamento dell'attrezzatura dovuta alla perdita del segnale Bluetooth fra la *Piattaforma Utente* e il punto di servizio della stazione. In questo caso l'*Utente* è ritenuto responsabile dell'eventuale utilizzo dell'attrezzatura in questione tra l'interruzione automatica e l'ultimo utilizzo effettivo da parte del punto di servizio della stazione. Tale utilizzo avverrebbe quindi sotto la responsabilità dell'*Utente* e riguarderebbe l'*Utilizzo dell'Attrezzatura*, sia esso l'atto di un terzo e/o la conseguenza della negligenza dell'*Utente* (che avrebbe ad esempio dimenticato di interrompere o avrebbe interrotto in modo scorretto il funzionamento dell'attrezzatura).

L'*Utente* è quindi invitato a verificare la corretta interruzione del funzionamento di ogni attrezzatura utilizzata quando cambia attrezzatura e prima di lasciare la stazione.

AI. 07. L'*Utente Registrato* prende atto e accetta che il suo *Scan* costituisce mandato espresso al *Fornitore di Servizi Bancari* di *HYPROMAT* a verificare la propria solvibilità presso il proprio istituto bancario di riferimento per un importo pari a trenta franchi svizzeri, e se necessario a bloccare temporaneamente tale importo.

AI. 08. L'*Utente Registrato* prende atto e accetta che la propria *Convalida di pagamento* costituisce:

- accettazione senza riserve dell'offerta di servizio e del relativo pagamento per l'*Utilizzo dell'Attrezzatura*,
- autorizzazione del *Fornitore di Servizi Bancari* di *HYPROMAT*:
 - a trattare i propri dati bancari e altri suoi dati personali richiesti,
 - a fare addebitare sul proprio conto bancario qualsiasi somma corrispondente ai costi per l'*Utilizzo dell'Attrezzatura* nella rete Elefante Blu,
- mandato espresso al *Fornitore di Servizi Bancari* di *HYPROMAT* per fare addebitare presso il proprio istituto bancario di riferimento le spese relative all'*Utilizzo dell'Attrezzatura*.

AI. 09. L'*Utente* è a conoscenza del proprio diritto di recesso con preavviso di 14 giorni, conformemente all'articolo 121-21 del Codice del Consumo, e si impegna esplicitamente a rinunciarvi a partire dall'inizio dell'*Utilizzo dell'Attrezzatura*.

AI. 10. Le richieste di emissione di fattura vanno rivolte direttamente all'operatore della stazione in cui è avvenuto l'*Utilizzo dell'Attrezzatura*.

ARTICLE 10 - PROGRAMMA FEDELTA'

AI. 01. Questo servizio consente a ciascun *Utente Registrato* di beneficiare di sconti al momento del pagamento tramite *Mobile Payment*.

AI. 02. Gli sconti possono essere concessi all'*Utente Registrato* anche indipendentemente dalla sua spesa per premiare la sua fiducia o fedeltà nei confronti della rete Elefante Blu.

AI. 03. Gli sconti sono soggetti a un limite di tempo al termine del quale non possono più essere invocati né dare luogo ad alcuna forma di rimborso, equivalente in denaro, cambio, nota di credito, scambio o compensazione.

ARTICLE 11 - OFFERTE PROMOZIONALI

AI. 01. Vengono inviate gratuitamente all'utente su iniziativa della sua stazione di riferimento. Ove applicabili, queste offerte consentono all'utente di beneficiare di vantaggi sotto forma di *Riduzione Tariffaria*.

AI. 02. La fruizione delle offerte promozionali può essere vincolata a un pagamento effettuato esclusivamente tramite *Mobile Payment*.

AI. 03. Le offerte promozionali non sono frazionabili e non danno luogo ad alcuna forma di rimborso, equivalente in contanti, rimborso in denaro, credito, sostituzione o risarcimento.

ARTICLE 12 - PROGRAMMA "PORTA UN AMICO"

AI. 01. Ogni *Utente Registrato* (di seguito anche "Sponsor") ha la possibilità di presentare una o più persone (individualmente designata come "Amico").

AI. 02. Per potere partecipare al programma, l'*Amico* non deve avere alcun account registrato sulla App.

AI. 03. Il programma prevede quanto segue:

- lo *Sponsor* deve trasmettere al suo *Amico* il suo codice personale disponibile tramite l'interfaccia della sua App,
- l'*Amico* deve inserire il suddetto codice nell'interfaccia della sua App nel momento in cui crea il suo account di *Utente Registrato*.

AI. 04. Ogni operazione "Porta un Amico" realizzata permette a *Sponsor* e *Amico* di beneficiare, una tantum e a determinate condizioni, di una *Riduzione Tariffaria*.

AI. 05. Le *Riduzioni Tariffarie* di cui può beneficiare l'*Utente Registrato* ai sensi del programma "Porta un Amico" sono consultabili sulla App.

AI. 06. Le condizioni per la concessione di suddette riduzioni sono consultabili nelle condizioni specifiche del presente documento, accessibili dalla App.

ARTICLE 13 - RIDUZIONI TARIFFARIE

AI. 01. Ogni *Riduzione Tariffaria* ottenuta dall'*Utente Registrato* o da un *Amico* nell'ambito del programma fedeltà, delle offerte promozionali o del programma "Porta un Amico" può essere utilizzata in caso di pagamento con *Mobile Payment* per beneficiare di una riduzione sul prezzo di un servizio di lavaggio o pulizia presso una stazione della rete Elefante Blu.

AI. 02. Una *Riduzione Tariffaria* può essere espressa in percentuale o in denaro.

AI. 03. Una *Riduzione Tariffaria* può avere un periodo di validità al termine del quale decade automaticamente e a pieno diritto.

AI. 04. Il beneficio di una *Riduzione Tariffaria* può essere invocato soltanto in caso di pagamento con *Mobile Payment* e non può dar luogo ad alcuna forma di rimborso, equivalente in contanti, rimborso in denaro, credito, sostituzione o risarcimento.

AI. 05. Ogni *Riduzione Tariffaria* è utilizzabile una sola volta non è frazionabile; il suo utilizzo, anche incompleto, la rende pertanto nulla – che la riduzione tariffaria associata sia stata utilizzata pienamente o in parte. Quando la spesa associata è inferiore all'importo della *Riduzione Tariffaria*, la quota inutilizzata della *Riduzione Tariffaria* è definitivamente persa e non può dar luogo ad alcuna forma di rimborso, equivalente in contanti, rimborso in denaro, credito, sostituzione o risarcimento.

AI. 06. Le *Riduzioni Tariffarie* espresse in denaro sono cumulabili. Le *Riduzioni Tariffarie* espresse in tariffe non sono cumulabili tra loro o con le *Riduzioni Tariffarie* espresse in denaro.

ARTICLE 14 - OBBLIGHI DELLE PARTI

AI. 01. *HYPROMAT* accorda agli *Utenti* il diritto di utilizzare l'*App* conformemente alle presenti *Condizioni*.

AI. 02. *HYPROMAT* si impegna a mantenere la *App* operativa e accessibile.

AI. 03. L'*Utente* si impegna a rispettare le *Condizioni*.

ARTICLE 15 - UTILIZZO

L'utilizzo della *App* e dei servizi annessi è attualmente gratuita per tutti gli *Utenti*.

ARTICLE 16 - RECLAMI

AI. 01. Ogni richiesta di informazione o reclamo relativo al funzionamento della *App* può essere inviato a *HYPROMAT* tramite il Chatbot disponibile nella *App*.

AI. 02. È anche possibile ricorrere a un mediatore in materia di consumo nelle condizioni previste ai sensi del libro VI del Codice del Consumo. È altresì possibile interpellare la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC) a cui appartiene la nostra società secondo le modalità illustrate sul sito Internet della MFC: <https://www.mediation-franchise.com>.

ARTICLE 17 - MANUTENZIONE

AI. 01. Ogni *Utente* riconosce e accetta che *HYPROMAT* possa aggiornare o fare aggiornare la *App* per garantirne la continuità di servizio e/o migliorarne il funzionamento (di seguito "Manutenzione").

AI. 02. Ogni *Utente* riconosce e accetta che un'impossibilità o difficoltà temporanee di accesso alla *App* possano verificarsi durante una *Manutenzione* e pertanto rinuncia preventivamente a qualsiasi azione volta a stabilire la responsabilità di *HYPROMAT* o dei suoi fornitori di servizi per tali disagi e a pretendere qualsiasi indennizzo o risarcimento, indipendentemente dalla natura o dall'entità del danno arrecato.

ARTICLE 18 - SOSPENSIONE, INTERRUZIONE E CANCELLAZIONE DELL'ACCOUNT

AI. 01. L'*Utente* riconosce a *HYPROMAT* il diritto, per un motivo legittimo, di sospendere, interrompere in parte o totalmente, temporaneamente o definitivamente i suoi vantaggi legati al programma fedeltà, al programma "Porta un Amico" o a offerte promozionali o di cancellare il suo account, senza preavviso né indennizzo o risarcimento. Si informa l'utente che tale misura può

essere adottata nei casi seguenti, senza che questi costituiscano un elenco esaustivo:

- o violazione delle *Condizioni*,
- o manifesta violazione della legge,
- o utilizzo dei moduli della *app* con modalità manifestamente illecite, incivili o contrarie all'ordine pubblico o al buon costume,
- o furto manifesto di identità o trasmissione di informazioni utente che causa danni evidenti a terzi,
- o utilizzo abusivo della *App* (*Spam*, *Flooding*, *Scraping* ecc.),
- o violazione o tentativo di violazione della sicurezza o dell'integrità della *App* (intrusione, attacchi *DDoS*, ecc.),
- o inutilizzo prolungato.

AI. 02. Ogni *Utente Registrato* è libero di cancellare il proprio account quando lo desidera tramite la relativa funzione della *App*.

ARTICLE 19 - DATI DI CARATTERE PERSONALE

AI. 01. Le informazioni relative al trattamento e agli archivi dei dati personali gestiti dalla *App* sono consultabili tramite la *App* da un dispositivo dotato di connessione Internet.

AI. 02. In caso di sospensione o di interruzione dell'account, l'*Utente Registrato* potrà esercitare il suo diritto relativo ai dati di carattere personale che lo riguardano rivolgendosi al responsabile del trattamento dei dati secondo le modalità descritte nell'informativa al paragrafo di cui sopra.

ARTICLE 20 - GEOLOCALIZZAZIONE

AI. 01. La *App* offre diversi servizi che utilizzano la geolocalizzazione della *Piattaforma Utente*. Questa funzione può essere volontariamente attivata o interrotta dall'*Utente* tramite il proprio dispositivo, con effetto analogo sulle funzioni corrispondenti della *App*.

AI. 02. *HYPROMAT* non garantisce l'affidabilità delle informazioni di geolocalizzazione presenti nella *App*. L'utilizzo delle funzioni di geolocalizzazione in tempo reale della *App* è ad esclusivo rischio dell'*Utente*.

ARTICLE 21 - PROPRIETÀ INTELLETTUALE

AI. 01. *HYPROMAT* rimane proprietaria esclusiva di tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi alla *App*.

AI. 02. Nessuna clausola delle *Condizioni* potrà essere interpretata come equivalente al trasferimento o alla concessione di diritti di proprietà industriale o di proprietà letteraria e artistica o di diritti *Sui Generis* delle banche dati relative alla *App*.

ARTICLE 22 - GARANZIE

AI. 01. *HYPROMAT* non fornisce alcuna garanzia contrattuale relativa alla *App* o ai servizi offerti.

AI. 02. Nello specifico, ma senza a titolo puramente esemplificativo, *HYPROMAT* non garantisce l'attendibilità delle informazioni disponibili sulla *App* nel caso in cui le siano state fornite da terzi, inclusi i suoi operatori che se ne assumono l'esclusiva responsabilità, se del caso.

ARTICLE 23 - CONVEZIONE DI PROVA

Tutti i dati inseriti in modo inalterabile, affidabile e sicuro nel database informatico di *HYPROMAT* e relativi in particolare ai dati di connessione, trasmissioni di informazioni e interazioni del software degli *Utenti* faranno fede fra le parti fino a prova contraria.

ARTICLE 24 - CLAUSOLA DI NON RINUNCIA

Il fatto che una delle parti non abbia invocato o non abbia esercitato temporaneamente un diritto derivante dalle *Condizioni* non costituisce rinuncia a tale diritto.

ARTICLE 25 - FRAZIONABILITÀ

La nullità o invalidità di una o più clausole delle *Condizioni* non invalida tutte le *Condizioni*. Le clausole valide rimangono in vigore. Se necessario, le parti si impegneranno a sostituire le eventuali clausole invalidate con nuove clausole, nel rispetto delle disposizioni delle *Condizioni* originali.

ARTICLE 26 - LINGUA E LEGISLAZIONE APPLICABILE

Al. 01. La lingua ufficiale delle *Condizioni* è la lingua francese.

Al. 02. Per ogni utilizzo sul territorio della Svizzera: La legislazione applicabile alle *Condizioni* è quella dello Stato di domicilio del consumatore.
