

1. Campo d'applicazione

Queste Condizioni generali (qui di seguito «CG yallo») sono valide per tutti i servizi e i prodotti (qui di seguito «servizi») che Sunrise UPC GmbH (qui di seguito «yallo») fornisce al cliente con il marchio «yallo». Il tipo e l'entità delle prestazioni contrattuali si evincono anche dalle Disposizioni speciali sui relativi servizi, dalle disposizioni dei rispettivi contratti nonché dalle descrizioni delle prestazioni aggiornate e dalle condizioni d'offerta riportate sugli opuscoli o su www.yallo.ch («sito web yallo»). Fanno fede le disposizioni contrattuali e le Disposizioni speciali rispetto alle CG. Queste CG si intendono accettate dal cliente al più tardi al momento dell'acquisto dei servizi corrispondenti.

2. Prezzi

Fanno fede prezzi per i prodotti e i servizi in vigore al momento della stipula del contratto nonché i costi per altri servizi su yallo.ch. I costi di servizio e i prezzi che variano in funzione dell'utilizzo come ad es. i prezzi al minuto, per la trasmissione dati, le chiamate internazionali e il roaming possono essere soggetti a modifiche senza preavviso. Le unità di fatturazione aperte vengono conteggiate come unità complete.

3. Obblighi di yallo

yallo è libera nella scelta degli strumenti tecnici da utilizzare per l'erogazione delle prestazioni concordate, salvo diversa pattuizione contrattuale. In questi strumenti tecnici rientrano per esempio infrastrutture, piattaforme, tecnologie e protocolli di trasmissione, nonché interfacce utente.

yallo si adopera per una perfetta qualità dei suoi servizi e delle reti. I guasti alle reti che rientrano nella sfera di influenza di yallo saranno riparati il più presto possibile.

yallo è esonerata dall'obbligo di prestazione nei casi di forza maggiore. Per forza maggiore si intendono tutti gli eventi imprevedibili nonché gli eventi i cui effetti sull'adempimento del contratto non siano riconducibili a nessuna delle controparti. yallo non è tenuta a monitorare il consumo dei servizi. Qualora i costi di utilizzo del cliente aumentino in misura eccessiva, yallo è autorizzata, ma non obbligata, a darne informazione al cliente.

4. Obblighi del cliente

Il cliente è tenuto a utilizzare nel corso della durata contrattuale i servizi di yallo conformemente al contratto e a pagare i servizi utilizzati entro i termini stabiliti.

Al momento dell'iscrizione o di registrazione, il cliente è tenuto a dimostrare la sua identità mediante un documento ufficiale, a fornire a yallo in qualsiasi momento i suoi dati anagrafici aggiornati e a comunicare tempestivamente online o per iscritto eventuali modifiche. yallo è autorizzata a trattenere le prestazioni dovute per contratto, finché il cliente non abbia fornito interamente e correttamente i dati a yallo e non abbia dimostrato la sua identità. L'obbligo del cliente al pagamento dei servizi rimane invariato. Il cliente deve attenersi a tutte le istruzioni di sicurezza da consigliate da yallo, soprattutto proteggere gli apparecchi da accessi illegali di terzi, salvare regolarmente i dati e conservare con cura e non divulgare a terzi i dati di accesso, le password o i numeri PIN.

In caso di perdita di dati di accesso, password, numeri PIN o di una carta SIM, è necessario informare tempestivamente yallo. Fino a quel momento il cliente deve pagare comunque le prestazioni di servizio (p.es. per l'utilizzo da parte di terzi) acquistate mediante il relativo collegamento.

5. Prestazioni di servizi di terzi

Se un servizio o una prestazione di servizio aggiuntiva proviene da un operatore terzo (p.es. servizi a valore aggiunto), salvo diversa pattuizione, il cliente stipula il contratto con questa terza parte, le cui condizioni contrattuali sono vincolanti. La prestazione di yallo si limita alla predisposizione dell'accesso tecnico all'altro fornitore. A seconda del servizio, yallo

può richiedere il pagamento dei costi e occuparsi dell'incasso. Il cliente può bloccare del tutto l'accesso a servizi telefonici a valore aggiunto con incasso mediante yallo o bloccare solo l'accesso ai servizi erotici a valore aggiunto, qualora yallo non sia in grado di procedere ad un blocco differenziato. yallo non si assume alcuna responsabilità o garanzia per tali fornitori e per le loro prestazioni di servizi.

6. Condizioni di pagamento

Le fatture vengono emesse sulla base delle registrazioni tecniche. Qualora l'importo fosse particolarmente basso, yallo ha il diritto di rimandare la fatturazione. Le fatture recapitate per posta sono a pagamento. Il cliente si impegna a pagare l'importo fatturato entro la data di scadenza indicata sul modulo della fattura. Qualora non sia riportata nessuna scadenza di pagamento, vale il termine di 30 giorni. Gli importi dovuti all'uso di servizi a valore aggiunto o all'acquisto di prestazioni di terze parti possono essere addebitati da yallo al cliente sulla fattura di yallo. Le disposizioni di cui ai paragrafi da 6 a 8 (fanno eccezione, qualora si contestassero fatture per servizi a valore aggiunto, il blocco del collegamento disposto per tale motivo o la disdetta del contratto prima della composizione della controversia) sono applicabili anche qualora yallo si assuma l'incasso per i terzi.

Obiezioni motivate relative alla fattura devono essere presentate a yallo entro 30 giorni. Altrimenti, la fattura si intende accettata dal cliente.

Gli importi pagati in eccedenza dal cliente vengono accreditati sul conto del cliente e conteggiati con la successiva fattura in scadenza. Alla disdetta del contratto tutti i crediti ancora in sospeso diventano esigibili.

7. Deposito e limite di credito

Al momento della sottoscrizione del contratto o in caso di dubbi motivati relativi al rispetto degli obblighi di pagamento o in caso di provvedimenti d'incasso noti nei confronti del cliente, yallo può richiedere sia al momento della stipula sia nel corso della durata del contratto un deposito o un pagamento anticipato, oppure definire un limite di credito mensile. Il deposito può essere compensato con tutti i crediti nei confronti del cliente. Il diritto alla restituzione del deposito sussiste non prima di sei mesi, al più tardi alla cessazione del contratto, qualora tutti i debiti nei confronti di yallo siano stati saldati.

8. Mora

Qualora il cliente non adempia al proprio obbligo di pagamento entro il termine di pagamento stabilito o rinuncia a un'obiezione giustificata, allo scadere del termine cade in mora senza ulteriore sollecito ed è tenuto a corrispondere gli interessi di mora del 6%. Il cliente entra in mora anche qualora venga contestato un importo parziale della fattura e l'importo incontestato non venga pagato, oppure qualora yallo abbia rifiutato l'obiezione del cliente, ritenendola ingiustificata. Ai sensi del paragrafo 11 o 17 yallo può quindi bloccare le prestazioni di servizi e recedere dal contratto. Dopo un primo promemoria di pagamento gratuito tramite SMS o e-mail, al cliente vengono addebitati CHF 30 a titolo di spese di sollecito per ogni sollecito. yallo può ricorrere a terzi per la riscossione in qualsiasi momento. In questo caso il cliente è tenuto al pagamento di una tassa calcolata in importi minimi da corrispondere direttamente al soggetto terzo incaricato della riscossione. Oltre agli importi minimi dovuti, il cliente deve rimborsare tutte le spese e gli esborsei necessari per la riscossione sostenute dal soggetto terzo. Per i dettagli vedere yallo.ch/charges-and-fees.

9. Protezione dei dati

In relazione all'erogazione delle prestazioni di servizi per il cliente, yallo può raccogliere in prima persona dati personali nel costante rispetto delle norme di protezione dei dati in vigore, procurarseli da terzi, salvarli, elaborarli e inoltrarli a terzi. Se è consentito dalla legge, se ci sono interessi prevalenti da parte di yallo o un consenso espresso dal cliente, yallo

può trattare i dati personali raccolti per le seguenti finalità:

- per la verifica delle condizioni per una stipula contrattuale
- per adempiere agli obblighi contrattuali nei confronti del cliente;
- per seguire, sviluppare e mantenere il rapporto con il cliente;
- per personalizzare i servizi o preparare contenuti personalizzati ad es. indagando sugli aspetti demografici, sul comportamento di utilizzo e sugli interessi degli utenti;
- per convalidare l'indirizzo;
- per prevenire un utilizzo illegale delle prestazioni di servizi (in particolare per evitare le truffe al momento della stipula e nel corso della durata contrattuale);
- per la fatturazione, per l'incasso e per la verifica della credibilità e della solvibilità;
- per la pubblicazione, configurazione e ulteriore sviluppo dei prodotti yallo;
- per la pubblicazione in elenchi.

Se il cliente acquista presso yallo servizi di terzi, yallo può inoltrare al terzo i dati del cliente da trattare, necessari per soddisfare gli obblighi contrattuali nei confronti del cliente. Qualora yallo coinvolga terzi, sia sul territorio svizzero che all'estero, questi sono contrattualmente tenuti a rispettare le misure previste dalla legge in materia di protezione dei dati.

Ulteriori informazioni sull'utilizzo dei dati personali sono contenute nell'informativa sulla protezione dei dati consultabile all'indirizzo www.yallo.ch/pd.

10. Utilizzo abusivo

È fatto divieto all'utilizzo abusivo delle prestazioni di servizi, ovvero al loro uso in modo non conforme al contratto e alle norme di legge. Per utilizzo abusivo si intende in particolare

- un uso dei servizi non conforme allo sco
- l'ulteriore vendita o cessione gratuita delle prestazioni di servizi
- l'utilizzo di prestazioni di servizi per effettuare telefonate su rete mobile di yallo mediante gateway GSM o dispositivi analoghi
- l'instaurazione di comunicazioni permanenti nonché di comunicazioni che hanno come conseguenza pagamenti diretti o indiretti o altre controprestazioni di terzi nei confronti del cliente
- l'inoltro di comunicazioni a numeri brevi o a servizi a valore aggiunto
- la diffusione di pubblicità di massa o di software dannosi
- l'allacciamento all'infrastruttura di yallo di apparecchi non compatibili
- l'accesso o l'utilizzo non consentito di dati, sistemi e elementi di rete
- un utilizzo eccessivo, che può condurre a un sovraccarico del sistema o della rete.

L'ulteriore vendita o la cessione di servizi a terzi può avvenire unicamente previo accordo scritto di yallo. Sono considerati «terzi» ai sensi della presente disposizione anche le aziende legate al cliente. Il cliente deve esonerare yallo dalle pretese di terzi riconducibili all'utilizzo abusivo delle prestazioni di servizi da parte del cliente stesso. Nel caso di utilizzo abusivo a carico del cliente, è necessario informare immediatamente yallo.

11. Blocco

yallo può bloccare interamente o in parte i servizi senza preavviso oppure limitarli a determinate prestazioni, qualora i) sussista una giusta causa ai sensi del paragrafo 17, ii) il blocco si presume sia nell'interesse del cliente, p.es. in caso di abuso da parte di terzi e iii) sussistano dubbi motivati relativi al rispetto degli obblighi di pagamento, che portino a richiedere la costituzione di un deposito secondo il paragrafo 7.

Il cliente viene informato dell'avvenuto blocco mediante gli strumenti opportuni. Il blocco può essere mantenuto finché sussiste il motivo del blocco. Qualora il motivo del blocco sia ascrivibile al cliente, l'obbligo del cliente al pagamento della prestazione di servizi rimane invariato per l'intera durata del blocco, e a questi può essere addebitato l'importo di CHF 50

per il blocco e lo sblocco unitamente agli eventuali costi dovuti alla sostituzione della carta SIM.

12. Apparecchi

Un apparecchio acquistato da yallo è, salvo in caso di diverso accordo, proprietà del cliente. yallo si riserva il diritto di subordinare l'acquisto di un apparecchio a una riserva di proprietà.

Per gli apparecchi valgono le disposizioni di garanzia pubblicate da yallo. Il diritto all'azione reibitoria in caso di difetti oggettivi è comunque escluso.

Gli apparecchi lasciati in prestito al cliente rimangono di proprietà di yallo e vanno restituiti a yallo entro 30 giorni dalla cessazione del contratto o su richiesta. Su questi apparecchi non è possibile far valere diritti di pegno o ritenzione. Se gli apparecchi in prestito non vengono restituiti su richiesta di yallo, questi saranno fatturati al cliente al nuovo prezzo.

13. Garanzia per le prestazioni di servizi

yallo si impegna nei confronti del cliente a fornire scrupolosamente i servizi dovuti per contratto, che sono destinati all'usuale utilizzo da parte della clientela privata e commerciale. yallo non si assume tuttavia nessuna garanzia per

- il funzionamento costantemente ineccepibile e privo di interruzioni delle sue prestazioni di servizi
- una copertura di rete mobile su tutto il territorio
- determinati tempi di trasmissione e capacità
- l'integrità dei dati trasmessi o acquisiti mediante l'infrastruttura yallo o reti di terzi
- i contenuti o i servizi elaborati da terzi o disponibili presso terzi
- una protezione assoluta della sua rete o di reti di terzi dall'accesso non consentito o da intercettazioni non autorizzate
- la protezione da software dannosi, virus, spam, trojan, attacchi phishing, dati e altre attività criminali da parte di terzi
- la prevenzione di perdita di dati a seguito di guasti alla rete o della riparazione di apparecchi misure preventive sull'infrastruttura di yallo volte a evitare i danni agli apparecchi del cliente.

yallo si riserva il diritto di eseguire lavori di manutenzione sulla rete, che potrebbero causare interruzioni o rallentamenti dei servizi.

L'insorgenza di uno dei summenzionati eventi non costituisce una giusta causa per la disdetta straordinaria del cliente ai sensi del paragrafo 17.

14. Responsabilità

yallo non si assume alcuna responsabilità per forza maggiore o danni non ascrivibili a yallo o che siano dovuti al blocco o alla disdetta delle prestazioni di servizi (paragrafi 11 e 17).

Altrimenti, in caso di violazione contrattuale yallo rimborsa per ciascun episodio danni patrimoniali e alle cose causati per propria colpa fino al controvalore delle prestazioni acquistate nel corso dell'ultimo anno contrattuale interessato, e comunque per un importo massimo di CHF 50'000. La responsabilità per danni conseguenti o indiretti, nonché per mancato guadagno e perdita di dati è in ogni caso esclusa.

15. Durata del contratto

Il contratto viene stipulato a condizione di un esito positivo della verifica di solvibilità, su richiesta del cliente e dietro accettazione da parte di yallo. yallo può accettare la richiesta del cliente anche mettendo a disposizione il servizio richiesto. La durata minima del contratto di un abbonamento inizia a partire dall'acquisto dei servizi fatturati.

16. Disdetta ordinaria

Le disdette degli abbonamenti devono avvenire telefonicamente (0840 00 33 77) o tramite la chat yallo. Dettagli disponibili su yallo.ch/disdire. Le disdette inviate tramite lettera o e-mail non sono valide. Nel caso di disdette con portabilità del numero di telefono continua a essere accettata una disdetta scritta, purché venga presentata in via elettronica dal nuovo operatore per conto del cliente nell'ambito del processo di portabilità. Qualora il cliente usufruisca di più di un servizio di yallo, allora è tenuto a specificare quale servizio intenderebbe disdire.

Per i servizi di telefonia mobile valgono le disposizioni di disdetta come dalle Disposizioni speciali per i servizi di telefonia mobile.

Per il resto, si applicano le disposizioni di risoluzione delle descrizioni dei servizi.

In caso di sospensione di un servizio, yallo ha il diritto di disdire i contratti con un termine di 2 mesi per la fine di ogni mese indipendentemente dalla loro durata minima.

17. Disdetta per giusta causa

In caso di validi motivi, yallo ha il diritto di disdire senza preavviso i relativi contratti con il cliente, ovvero tutte o singole prestazioni ivi contenute. Una giusta causa sussiste in particolare quando

- il cliente non versi in tempo il deposito richiesto
- sussistano indizi del fatto che il cliente utilizza i servizi per scopi che violano il contratto
- un'autorità giuridica vieti a yallo di continuare a erogare il servizio al cliente
- l'utilizzo delle reti di yallo o di terzi sia compromesso dal cliente
- vi sia motivo di credere che il cliente abbia fornito dati scorretti o incompleti al momento della stipula contrattuale
- il cliente incorra in mora di pagamento o prestazione dopo ripetuti solleciti
- lo richiedano interessi pubblici predominanti
- h) in caso di utilizzo abusivo secondo il paragrafo 10

La riattivazione di un contratto disdetto presenta conseguenze per il cliente a livello di costi.

In caso di validi motivi, il cliente ha diritto a disdire senza preavviso il relativo contratto con yallo. Una giusta causa sussiste in particolare quando

- yallo commette una violazione colposa, sostanziale e continua del contratto e non vi pone rimedio nonostante sia stato adeguatamente sollecitato dal cliente
- la disponibilità della rete presso il domicilio, il luogo di lavoro o la sede commerciale del cliente viene a mancare per una durata superiore a 7 giorni (salvo forza maggiore)
- il cliente si trasferisce e non può più servirsi della prestazione presso il suo nuovo domicilio
- l) in caso di decesso del cliente.

18. Disdetta anticipata – Costi conseguenti

Una disdetta del cliente prima del termine della durata minima contrattuale è ammessa solo a fronte del pagamento dei costi. Indipendentemente dal motivo della disdetta, diventa esigibile l'indennizzo forfettario concordato. Se non è stato concordato un indennizzo forfettario, il cliente è tenuto a pagare integralmente i canoni di base mensili ricorrenti entro la fine del primo mese successivo alla scadenza della durata minima del contratto. Questo diventa esigibile con effetto immediato. Sono fatte salve norme divergenti delle Disposizioni speciali relative alle singole prestazioni di servizi e la disdetta del cliente in caso di validi motivi.

Il cliente è tenuto a pagare l'indennizzo anche qualora il rapporto contrattuale sia stato disdetto da yallo per un valido motivo ascrivibile al cliente (paragrafo 17). In caso di conversione di un servizio in un servizio con canone di base inferiore, yallo può pretendere un adeguato indennizzo.

Dopo la scadenza della durata minima del contratto e nel caso di contratti in cui non è presente, la disdetta senza rispetto del termine di preavviso ordinario è possibile solo a fronte del pagamento dei canoni mensili di base fino al termine di disdetta ordinario più costi aggiuntivi.

Determinate promozioni di un'offerta combinata possono essere subordinate a un obbligo di acquisto degli abbonamenti abbinati per una specifica durata. Lo svincolo di tali abbonamenti comporta una penale per la disdetta anticipata. Si applicano le rispettive condizioni riportate su yallo.ch.

19. Modifica delle condizioni di contratto da parte di yallo

yallo si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le condizioni di contratto, se da parte sua esistono legittimi interessi che lo giustificano. Le modifiche vengono comunicate al cliente nella forma idonea e con un adeguato anticipo di massimo 30 giorni.

Il cliente deve accettare le modifiche delle condizioni di contratto dovute a motivi tecnici e aziendali, qualora queste siano vantaggiose per il cliente o generino una trascurabile riduzione delle prestazioni senza intaccare le regole sostanziali del rapporto contrattuale. Sono inoltre ammesse le modifiche che si rendono necessarie a seguito di disposizioni normative (p.es. aumento dell'imposta sul valore aggiunto o dei diritti d'autore) o giudiziarie.

Qualora yallo in altri casi modifichi i prezzi o le prestazioni e il carico complessivo (prezzo) per il cliente sia superiore o riduca sostanzialmente le singole prestazioni, il cliente può disdire il contratto o le relative prestazioni al momento dell'entrata in vigore della modifica senza costi conseguenti secondo il paragrafo 18 se, entro 14 giorni dal ricevimento della disdetta, yallo non gli ha sottoposto, a sua scelta, una delle seguenti offerte sostitutive: (i) mantenimento delle precedenti condizioni contrattuali, oppure (ii) compensazione dell'aumento complessivo del prezzo arrecato al cliente dalla modifica con i mezzi ritenuti opportuni.

Qualora il cliente non receda entro la scadenza del termine di preavviso, ciò equivale alla sua approvazione della modifica delle condizioni contrattuali.

La modifica ovvero l'offerta sostitutiva diviene pertanto parte integrante del contratto.

Qualora la modifica riguardi solo una prestazione aggiuntiva o un'opzione, il diritto di disdetta si riferisce esclusivamente alla prestazione aggiuntiva o all'opzione.

20. Diritti immateriali

Tutti i diritti immateriali collegati alle prestazioni di servizi di yallo o alla cessione o vendita di apparecchi, soprattutto i software, rimangono presso yallo e presso il rispettivo proprietario legale. Il cliente mantiene il diritto non esclusivo, temporaneo e non trasferibile di utilizzo di questi diritti. Al cliente non spettano altri diritti.

21. Ulteriori accordi

Di norma, yallo trasmette le lettere commerciali incluse le fatture elettronicamente tramite e-mail. L'indirizzo e-mail indicato dal cliente e registrato nel conto cliente si intende quale recapito del cliente. yallo può richiedere in ogni momento la collaborazione di terzi in Svizzera e all'estero nell'adempimento dei suoi obblighi contrattuali.

Il cliente rinuncia ai diritti di compensazione per quanto riguarda tutti i suoi crediti nei confronti di yallo.

Accordi accessori, modifiche e integrazioni alle CG, alle Disposizioni speciali o ad altri documenti contrattuali necessitano della forma scritta e della firma, pena l'invalidità. Le modifiche apportate per iscritto sono valide solo qualora entrambe le parti le riconoscano mediante sottoscrizione separata. Rimangono riservate le disposizioni del paragrafo 19.

Il cliente può trasferire a terzi diritti ed obblighi derivanti da questo contratto soltanto previa approvazione scritta da parte di yallo. yallo ha la facoltà di trasferire il contratto a terzi senza l'approvazione del cliente.

22. Foro competente e diritto applicabile

Il contratto è soggetto al diritto svizzero. **Il foro competente è Zurigo.** Sono fatti salvi eventuali fori obbligatori del diritto federale.