

Disposizioni speciali

Servizi di rete mobile

1. Oggetto del contratto

Le presenti Disposizioni speciali sono valide per tutti i servizi di telefonia mobile che Sunrise UPC GmbH (qui di seguito «yallo») fornisce al cliente con il marchio «yallo».

yallo predispone per il cliente un allacciamento di rete mobile. Con questo allacciamento, il cliente, mediante un dispositivo di rete mobile, può utilizzare la rete mobile di yallo e dei suoi partner di roaming in Svizzera e all'estero per produrre e ricevere collegamenti voce e dati.

Il tipo e l'entità delle prestazioni contrattuali si evincono anche dalle Condizioni generali di yallo («CG yallo»), dalle disposizioni per l'utilizzo appropriato dei servizi, dal contratto individuale del cliente e dalle descrizioni delle prestazioni su yallo.ch («sito web yallo»). In caso di contraddizioni, fanno fede le Disposizioni speciali rispetto alle CG.

2. Rete mobile e prestazioni di servizi

La copertura di rete mobile indicata da yallo non è vincolante. La disponibilità continua dei servizi su tutto il territorio in Svizzera e all'estero non può essere garantita, poiché questa dipende anche da fattori che esulano dalla sfera di influenza di yallo. Lacune di fornitura della rete possono manifestarsi anche in zone ben servite.

yallo si riserva il diritto di limitare o interrompere temporaneamente i servizi per esempio a causa di lavori di manutenzione alla rete, difficoltà a livello di capacità, guasti negli impianti di yallo o di terzi, difficoltà di approvvigionamento energetico, ecc. yallo si adopera per riparare al più presto i guasti che rientrano nella sua sfera di influenza.

Le chiamate dall'estero sono possibili, qualora yallo intrattenga un contratto di roaming con gli operatori di telefonia mobile stranieri. L'entità dei servizi di roaming è determinata dall'offerta dell'operatore di telefonia mobile straniero. Nei paesi con più operatori è yallo a scegliere il rispettivo partner di roaming.

Per quanto riguarda il traffico dati mediante la rete mobile, yallo non garantisce nessuna disponibilità minima. Le bande di rete e le velocità di trasmissione indicate sono prestazioni ottimali e non possono essere garantite. L'effettiva velocità di Internet dipende per esempio dalla copertura di rete mobile, dall'utilizzo della rete, dalla qualità e dalla struttura della rete oltre che da altri fattori e può essere inferiore rispetto ai valori massimi indicati.

3. Opzioni sui servizi

Le opzioni sui servizi contengono funzioni supplementari integrative o agevolazioni e vengono offerte gratuitamente oppure a fronte di un canone di abbonamento o di tariffe che dipendono dall'utilizzo. Prezzi, servizi e condizioni, compresa la durata o la durata minima del contratto delle opzioni sui servizi sono riportati nelle descrizioni delle prestazioni ovvero sul sito web yallo.

yallo non garantisce la continua disponibilità delle opzioni sui servizi. **yallo si riserva il diritto di ampliare, limitare, sospendere o modificare in altro modo le opzioni sui servizi in qualsiasi momento.** Qualora il cliente abbia prenotato un'opzione sui servizi del genere, tali modifiche verranno comunicate in modo idoneo e in anticipo. Si applica il paragrafo 19 delle CG. **La limitazione o la soppressione di un'opzione sui servizi non intacca il contratto di base.**

La disdetta di un servizio comprende anche tutte le opzioni sui servizi collegate. La disdetta di un'opzione sui servizi del genere non coinvolge invece il servizio collegato. Se però il cliente disdice un servizio a cui è collegata un'opzione sui servizi, la cui durata minima di contratto non è ancora stata raggiunta, il cliente è tenuto a pagare i canoni per l'opzione sui servizi fino al raggiungimento della durata minima di contratto. I canoni diventano esigibili con effetto immediato.

4. Opzione sull'apparecchio

L'opzione sull'apparecchio rappresenta un aumento legato all'acquisto di un apparecchio sul canone mensile di base dell'abbonamento mobile che è valido, a seconda dell'offerta, per 12 o 24 mesi (durata dell'aumento). Successivamente l'aumento viene meno. L'ammontare dell'aumento dipende dal modello dell'apparecchio e dal prezzo di acquisto dell'apparecchio.

Se il cliente disdice l'abbonamento mobile prima del termine della durata dell'aumento o se l'abbonamento viene disdetto da yallo in seguito a una violazione del contratto da parte del cliente, il cliente è tenuto a pagare i canoni mensili di base ricorrenti dell'abbonamento mobile, compreso l'aumento nel relativo totale. Questi diventano esigibili con effetto immediato.

Per la durata del contratto è possibile cambiare abbonamento, sebbene in un caso del genere l'aumento resti in vigore invariato. Diversamente non è possibile disdire o trasferire l'opzione sull'apparecchio indipendentemente dall'abbonamento mobile.

5. Numero di telefono, carta SIM

Non sussiste alcun diritto al mantenimento o all'assegnazione a terzi di un numero di telefono attribuito. Se richiesto da motivazioni di natura giuridica, ufficiale, aziendale o tecnica, yallo può riprendere o modificare il numero di telefono assegnato. Non sussiste alcun diritto al risarcimento. Dopo la cessazione del contratto, il numero di telefono ritorna a yallo, con riserva di un eventuale trasferimento.

In linea di principio il numero di telefono del chiamante viene indicato all'utente chiamato. Su richiesta, yallo può autorizzare la soppressione temporanea o permanente del numero di telefono del chiamante. Questa tuttavia non può essere garantita per motivi tecnici, soprattutto nel caso degli SMS, delle chiamate da o verso reti esterne o nel caso dei numeri d'emergenza.

La sostituzione delle carte SIM o il passaggio a un altro formato sono di norma a pagamento. Le carte SIM provvisorie vengono disattivate dopo aver effettuato il trasferimento del numero di telefono.

6. Dettagli generali sulla tariffazione

Valgono le tariffe e le condizioni pubblicate alla data della stipula del contratto. Per il conteggio si tiene conto solo dei servizi per i quali sono disponibili dati di fatturazione. I crediti relativi a dati forniti successivamente, per esempio per il roaming, possono comparire sulle fatture successive.

Salvo che non sia regolamentato diversamente nel contratto di telefonia mobile o nei piani tariffari, valgono le seguenti disposizioni:

- a) In caso di flatrate viene aggiunto al canone di base quanto segue: collegamenti verso l'estero, collegamenti in e dall'estero, collegamenti a numeri telefonici speciali (p.es. 084x, 090x, 18xx), collegamenti a servizi a valore aggiunto, costi per opzioni. Queste posizioni sono comprese nelle flatrate solo qualora ciò sia espressamente menzionato nella rispettiva tariffa.
- b) In genere, le conversazioni vengono conteggiate al minuto, i collegamenti Internet mobile in intervalli da 20 KB.
- c) Le flatrate SMS/MMS valgono solo per gli SMS/MMS inviati all'interno della Svizzera.
- d) I contingenti dati, i crediti inclusi e determinate capacità di registrazione non utilizzati per un determinato periodo decadono e non vengono trasmessi al periodo successivo.

- e) Le chiamate dalla Svizzera a determinati servizi a valore aggiunto o numeri speciali all'estero sono bloccate.
- f) In caso di collegamenti Internet mobili, i MB/GB inclusi valgono solo in caso di utilizzo in Svizzera. I collegamenti Internet mobile all'estero vengono conteggiati conformemente alle tariffe di roaming dell'operatore estero.
- g) Un canone su base giornaliera si riferisce al momento in cui viene effettuato il primo accesso fino a mezzanotte dello stesso giorno.
- h) Le comunicazioni vocali vengono cancellate irrevocabilmente dopo 8. yallo non si assume nessuna responsabilità per informazioni cancellate o perse in altra maniera.
- i) La velocità di Internet mobile può essere ridotta dopo l'uso di un determinato volume di dati giornaliero o mensile in base alla descrizione del prodotto riportata nella panoramica delle tariffe.

7. Prepaid

Gli importi relativi ai servizi vengono detratti direttamente dal credito del cliente. Il saldo del conto può essere aumentato dal cliente mediante versamenti in qualsiasi momento. Obiezioni motivate relative all'addebito devono essere presentate a yallo entro 30 giorni. Altrimenti l'addebito si intende accettato dal cliente. Non è previsto il pagamento del credito presente sul conto.

Se il pagamento anticipato tramite i mezzi di pagamento predefiniti viene negato da terzi e il cliente ha comunque usufruito dei servizi, egli è tenuto a pagare l'importo fatturato al più tardi entro la data di scadenza indicata sul modulo della fattura. Gli importi dovuti dall'utilizzo dei servizi a valore aggiunto (o simili) vengono detratti dal credito del cliente.

Se un allacciamento di rete mobile prepaid rimane inutilizzato per 12 mesi, yallo è autorizzata a bloccare l'allacciamento senza preavviso. Qualora il cliente dopo altri 6 mesi non richieda la riattivazione dell'allacciamento, yallo è autorizzata a disdire il contratto, ritirare il numero corrispondente e riassegnarlo. È escluso il rimborso di ricariche o crediti.

Le carte prepaid sono personali e non possono essere inoltrate o rivendute a terzi sconosciuti.

Le comunicazioni ai clienti prepaid avvengono di norma per iscritto via SMS. Il comunicato si considera ricevuto quando questo viene accettato, indipendentemente che si tratti del cliente o di un'altra persona.

L'identità del cliente viene registrata sulla base delle disposizioni di legge. L'allacciamento non viene attivato prima di questo momento.

8. Apparecchi, garanzia

Il cliente è responsabile della funzionalità e compatibilità del suo apparecchio con l'infrastruttura di yallo.

In caso di difetto all'apparecchio, i clienti possono ricorrere alla garanzia del produttore sugli apparecchi di tutte le marche venduti da yallo. Il diritto alla garanzia si basa sulle condizioni del rispettivo produttore. yallo prende in consegna gli apparecchi difettosi per la riparazione. Per il resto, yallo esclude la garanzia per gli apparecchi da essa venduti.

Il cliente è tenuto a verificare l'apparecchio immediatamente dopo l'acquisto e a segnalare subito gli eventuali difetti. In caso di difetto segnalato subito dal cliente, yallo o il produttore può scegliere se riparare l'apparecchio o se sostituirlo con un apparecchio di pari valore. È esclusa l'azione redibitoria. Il cliente è tenuto a mettere al sicuro i dati salvati sull'apparecchio. Si esclude qualsiasi responsabilità per i dati perduti. Sugli apparecchi sostituiti o riparati vale una garanzia di 3 mesi, qualora il termine di garanzia originale non abbia una durata superiore e la garanzia del produttore non preveda altri termini di garanzia. È esclusa dalla garanzia la normale usura dell'apparecchio, l'utilizzo inappropriato, difetti causati da agenti esterni (violenza, caduta, acqua, umidità, calore, freddo, malware, virus, ecc.) oltre che la mancata compatibilità con le infrastrutture tecniche. Eventuali interventi del cliente sull'apparecchio comportano la decadenza del diritto alla riparazione o alla sostituzione.

9. Proprietà intellettuale

Per l'utilizzo dei servizi di telefonia mobile, il cliente ottiene un diritto inalienabile, non esclusivo e non cedibile ad altri mediante licenza all'utilizzo del software presente nella carta SIM per la durata del contratto. Del resto tutti i diritti sul software rimangono di yallo o del rispettivo titolare dei diritti. La manipolazione del blocco SIM Lock è espressamente vietata.

10. Cambiamento di abbonamento

Nell'arco della durata minima del contratto, il passaggio a un abbonamento con canone di base inferiore è possibile solo dietro pagamento di un importo adeguato. Al termine della durata minima del contratto, tale passaggio è gratuito. Per tutti gli abbonamenti, il passaggio a un abbonamento con canone di base mensile superiore è possibile gratuitamente in qualsiasi momento.

Qualora si effettui un cambio di abbonamento entro un mese, le prestazioni incluse nell'attuale e nel nuovo abbonamento vengono conteggiate pro rata (ad es. minuti/SMS/credito dati).

11. Disdetta del contratto di telefonia mobile

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.

Una durata minima del contratto si determina in base al contratto individuale.

I contratti con una durata minima possono essere disdetti con un preavviso di 2 mesi per la fine di ogni mese, ma non prima della scadenza della durata minima del contratto. La durata minima del contratto viene determinata in base al contratto individuale. Al termine della durata minima, il contratto può essere disdetto con un preavviso di 2 mesi per la fine di ogni mese. I contratti senza una durata minima possono essere disdetti con un periodo di preavviso di 2 mesi per la fine di ogni mese. In caso di sospensione del servizio, yallo ha il diritto di rescindere i contratti indipendentemente da un periodo minimo del contratto con un periodo di preavviso di 2 mesi per la fine di ogni mese.

Si applicano inoltre i paragrafi 16 (Disdetta ordinaria), 17 (Disdetta per giusta causa) e 18 (Disdetta anticipata - Pagamento dei costi) delle CG.

12. Disdetta di opzioni

Se non diversamente indicato nelle descrizioni delle prestazioni in corrispondenza della singola opzione, per le opzioni vale, in linea di principio, una durata minima di un mese. Al termine della durata minima le opzioni possono essere disdette ogni giorno. La disdetta di un servizio comprende anche tutte le opzioni collegate. La disdetta di un'opzione non coinvolge invece il servizio collegato. Se però il cliente disdice un servizio a cui è collegata un'opzione, la cui durata minima di contratto non è ancora stata raggiunta, il cliente è tenuto a pagare i canoni per l'opzione fino al raggiungimento della durata minima di contratto. I canoni diventano esigibili con effetto immediato. Per quanto riguarda l'opzione sull'apparecchio si intendono validi i paragrafi 4 e 11.