

# Condizioni generali di contratto

## TalkTalk SA



### I. Campo di applicazione

1. Le presenti condizioni generali di contratto (CG) valgono per tutte le prestazioni e le offerte fornite dalla TalkTalk SA (in seguito TalkTalk) nell'ambito della telecomunicazione, in particolare per i servizi Internet (TalkTalk Internet), i servizi pre-selection (TalkTalk Fix) e i servizi di telefonia mobile (TalkTalk Mobile), nella misura in cui non siano state concordate tra le parti regolamentazioni derogatorie.
2. Le condizioni generali di contratto del cliente non vengono riconosciute nemmeno nel caso in cui TalkTalk non le contesta espressamente.

### II. Stipulazione del contratto

Il contratto con TalkTalk viene concluso non appena TalkTalk accetta la proposta del cliente e i servizi. TalkTalk si riserva il diritto di rifiutare proposte. Le presenti CG entrano in vigore alla conclusione del contratto.

### III. Fine del contratto

1. Vale come disdetta l'annuncio ad un altro prestatore di servizi di telecomunicazione, nel caso di sospensione della tariffa per ritardo di pagamento o la disdetta dell'abbonamento telefonico di base. Il cliente conferma di essere a conoscenza del fatto che la durata per la registrazione presso un nuovo prestatore di servizi di telecomunicazione non dipende da TalkTalk. Fino a quando il cliente telefona, sebbene abbia dato la disdetta, tramite TalkTalk, poiché non è ancora registrato presso il nuovo prestatore di servizi di telecomunicazione, rispettivamente poiché la commutazione non è ancora avvenuta, egli si impegna a pagare i servizi utilizzati. Digitando il numero 0868 868 868 si può verificare tramite quale società vengono effettuate le telefonate.

2. Disdetta della preselezione senza durata minima contrattuale (TalkTalk Fix)

Il contratto viene concluso a tempo indeterminato e può essere disdetto in qualsiasi momento senza motivazione, nella misura in cui per le singole prestazioni non sia concordato altrimenti.

3. Disdetta della preselezione con durata minima contrattuale (TalkTalk Fix)

Il contratto è stipulato per un determinato periodo di tempo e può essere disdetto solo prima della periodo di preavviso. TalkTalk addebiterà una tassa amministrativa nel caso che il cliente disdica durante la durata del contratto.

4. Disdetta Internet (TalkTalk Internet)

Un contratto Internet viene concluso per un periodo determinato e può venire disdetto per iscritto solo attenendosi al periodo di preavviso concernente la disdetta. Se la disdetta viene inoltrata prima della scadenza della durata determinata del contratto o per un termine non pattuito, il cliente è tenuto al pagamento delle prestazioni fino alla scadenza del contratto anche se non usufruisce delle stesse. In caso di disdetta del cliente prima della messa in funzione dei servizi di TalkTalk, il cliente si impegna a rimborsare a TalkTalk tutti i costi originati in questo contesto.

5. Disdetta offerte di telefonia mobile senza canone mensile (TalkTalk Mobile)

Il contratto può essere rescisso in qualsiasi momento. La disdetta deve avvenire in maniera scritta.

6. Disdetta offerte di telefonia mobile con durata minima contrattuale (TalkTalk Mobile)

Il contratto è stipulato per un determinato periodo di tempo e può essere disdetto solo rispettando il periodo di preavviso e in forma scritta. TalkTalk addebiterà una tassa amministrativa nel caso che il cliente disdica durante la durata del contratto.

7. Disdetta offerte di telefonia mobile senza durata minima contrattuale (TalkTalk Mobile)

Il contratto può essere disdetto in forma scritta in qualsiasi momento rispettando i termini di disdetta.

### IV. Prestazioni di TalkTalk

1. Le prestazioni da fornire da TalkTalk risultano dalle ordinazioni o comande del cliente, le quali si riferiscono ad una offerta di TalkTalk.
2. Le prestazioni offerte e le tariffe possono essere aggiornate costantemente e possono cambiare in ogni momento. TalkTalk informa il cliente per iscritto su aumenti delle tariffe 14 giorni dell'entrata in vigore delle stesse. Il diritto del cliente di disdire i contratti preselection e i contratti di telefonia mobile ai sensi della cifra III.1.-III.6. resta intatto. In caso di modifiche delle tariffe Internet il cliente delle prestazioni Internet è legittimato a disdire il contratto per la data di entrata in vigore delle modifiche, nella misura in cui egli venga svantaggiato in modo rilevante dalle modifiche delle tariffe o delle prestazioni. Questo diritto di disdetta straordinario decade con l'entrata in vigore delle modifiche.
3. Per adempiere alle prestazioni offerte TalkTalk può avvalersi in ogni momento di terzi.
4. TalkTalk offre prestazioni nazionali ed internazionali di alta qualità nel campo della telefonia mobile. Nonostante ciò TalkTalk non può garantire un servizio completamente esente da disturbi e interruzioni e rifiuta ogni responsabilità in merito.

### V. Obblighi del cliente

1. Il cliente è obbligato a rispettare, per l'utilizzo delle prestazioni di TalkTalk, le presenti CG, altri accordi tra le parti così come le norme di legge.
2. Il cliente risponde in ogni caso per l'utilizzo del suo allacciamento, l'impiego di parole chiave, rispettivamente per la richiesta delle prestazioni messe a disposizione, segnatamente anche per l'impiego del collegamento per la connessione con numeri a tariffa elevata così come per l'utilizzo da parte di terzi. Il cliente mantiene segreti tutti i dati contrattuali, come codici e parole chiave, e in particolare si impegna a custodire tali dati in modo sicuro e a non metterli a disposizione di nessuno. In caso di inosservanza di questa norma protettiva il cliente risponde di tutti i danni derivanti dalla violazione. Il cliente ha l'obbligo di informare TalkTalk immediatamente di ogni utilizzazione non autorizzata o della perdita dei suoi dati.
3. Il cliente è considerato unico responsabile delle proprie componenti Hardware e Software (invi inclusi programmi e configurazione del PC). TalkTalk in particolare non garantisce che l'utilizzo della prestazione offerta sia possibile con le apparecchiature acquistate e con la configurazione effettuata dal cliente.
4. Il cliente è obbligato a comunicare immediatamente a TalkTalk ogni cambiamento dei suoi dati contrattuali rilevanti (in particolare cambiamenti di indirizzo).
5. Accordi aggiuntivi Internet

Il cliente è responsabile in particolare per i dati inviati e ricevuti e risponde illimitatamente per ogni accesso e utilizzo non autorizzato di terzi alle prestazioni Internet. Il cliente è responsabile per ogni utilizzo della prestazione Internet tramite il suo allacciamento. Egli protegge il proprio impianto, gli apparecchi e i dati (inclusi i programmi) da ogni accesso non autorizzato e da manipolazioni di terzi. Egli prende provvedimenti per impedire violazioni di sistemi altrui e per impedire la diffusione di Virus. TalkTalk si riserva il diritto di disdire con effetto immediato il contratto di prestazioni Internet se il cliente dovesse violare le disposizioni delle presenti CG o abusare delle prestazioni Internet. L'obbligo del cliente di pagare le tariffe del contratto Internet fino alla scadenza del contratto resta invariato. Se TalkTalk viene coinvolta in procedure penali, amministrative o civili in merito a contenuti che sono stati trasmessi o ricevuti dal cliente in maniera dimostrabile, il cliente ha l'obbligo di sostenere integralmente e indennizzare TalkTalk.

### VI. Carte SIM danneggiate

TalkTalk sostituisce gratuitamente ogni carta SIM ritornata che

si dimostra difettosa in seguito ad un errore di fabbricazione. TalkTalk vi fattura CHF 40.– per la carta SIM solamente se questa viene richiesta esplicitamente dal cliente. TalkTalk è inoltre in ogni momento autorizzata a bloccare, ritirare e/o sostituire la carta SIM.

### VII. Straordinarie condizioni commerciali valide per TalkTalk Prepaid

1. Obbligo di registrazione

Al momento dell'acquisto di un prodotto prepagato, il cliente è obbligato a mostrare un documento d'identità ufficiale e valido fornito di foto di riconoscimento che attesti la sua identità. Nel caso in cui non sia possibile il riconoscimento del cliente, la carta SIM TalkTalk Prepaid non sarà rilasciata (ai sensi dell'articolo 15, comma 5 della Legge federale sulla sorveglianza della corrispondenza postale e delle telecomunicazioni (LSCPT)). Se la registrazione non viene completata o in caso di errore, TalkTalk si riserva il diritto di chiedere al cliente di registrarsi nuovamente con un documento d'identità ufficiale e valido. Se questa nuova registrazione non avviene entro il limite di tempo prefissato da TalkTalk, la carta SIM TalkTalk Prepaid sarà bloccata. Il cliente avrà ancora 2 mesi di tempo per recuperare la registrazione. Nel caso in cui nessuna nuova registrazione avrà luogo in questo intervallo di tempo, il numero sarà cancellato ed il credito di chiamata scadrà.

2. Inattività

L'UFCOM (Ufficio federale delle comunicazioni) richiede che i numeri dei telefoni cellulari prepagati inattivi (nessuna condivisione di dati in entrata e in uscita) per due anni siano spenti. TalkTalk disattiverà i numeri mobili inattivi dopo 4 mesi e senza notifica. Il numero di telefono sarà cancellato e non potrà mai più essere riattivato. Il credito di chiamata restante sulla carta SIM TalkTalk Prepaid scadrà.

3. Informazioni importanti

Per la vostra sicurezza, evitate di dare la vostra carta SIM TalkTalk Prepaid a terze persone. Se dovessero essere impegnati atti criminali con questa carta SIM. In caso di indagini penali, TalkTalk è tenuto a rivelare l'identità dell'acquirente originale. Le comunicazioni di TalkTalk ai clienti possono avvenire in forma orale o scritta tramite SMS. Le comunicazioni sono da considerarsi valide, purché la comunicazione o l'SMS siano accettati. Questo non si applica se la perdita o il furto della carta SIM sono già stati segnalati a TalkTalk nel periodo indicato in precedenza. In ogni momento si può aumentare o domandare il saldo del credito di chiamata. Un credito di chiamata negativo sarà bilanciato con la ricarica successiva. Sono esclusi i rimborsi di crediti di chiamata. In caso di deprezzamento di numero di telefono da TalkTalk Prepaid ad un altro operatore, il credito di chiamata scadrà. Cambiando da TalkTalk Prepaid a TalkTalk Mobile il credito di chiamata fino ad una cifra di CHF 100.– sarà accreditato.

### VIII. Condizioni straordinarie commerciali valide per accordi di acquisto e pagamenti rateali

1. Garanzia dell'apparecchio

Il cliente è responsabile del funzionamento e della compatibilità dell'apparecchio con le infrastrutture TalkTalk. In caso di difetti dell'apparecchio, i clienti che hanno acquistato un apparecchio TalkTalk di qualunque marca, possono richiedere la riparazione in garanzia entro i 24 mesi dalla data di acquisto. Il diritto di garanzia dipende dalle condizioni del fabbricante. TalkTalk, tuttavia, salvo la seguente garanzia per la riparazione, non fornisce ulteriori garanzie sul prodotto da lei acquistato. Il cliente è tenuto a provare il funzionamento dell'apparecchio al momento dell'acquisto e a mostrare eventuali danni. Nel caso in cui ci siano difetti, tempestivamente esibiti dal cliente, TalkTalk, così come il produttore dell'apparecchio, hanno l'obbligo di riparare l'apparecchio o di sostituirlo con uno funzionante. Un cambiamento del contratto è escluso. Il cliente

è tenuto a salvare tutti i dati del proprio telefono cellulare. Non verrà stipulata alcuna garanzia per i dati non salvati. È esclusa dalla garanzia la normale usura del telefono cellulare, utilizzi inappropriati, difetti provocati da agenti esterni (forzature, cadute, acqua, umidità, calore, freddo, virus, ecc.) così come l'incompatibilità con le infrastrutture tecniche. Con l'intervento del cliente sull'apparecchio, scade ogni diritto di riparazione o sostituzione. Fin dall'acquisto dell'apparecchio presso un partner TalkTalk, sono valide le norme di acquisto e dell'apparecchio.

#### 2. Pagamento rateale

Se il cliente ha firmato un accordo di pagamento rateale con TalkTalk, così constano il numero delle fatture mensili/tasse di cancelleria da pagare, così come il prezzo delle stesse, così come un eventuale pagamento dell'accordo d'acquisto e del pagamento rateale. Le rate mensili saranno accorpate alle fatture per il traffico mobile. Le condizioni di pagamento sono esplicitate alla cifra IV delle CG. Il pagamento rateale è senza interessi. L'accordo di pagamento rateale è dipendente dall'esistenza del presente contratto. Il cliente è tenuto a pagare ogni volta le rate in sospeso. Furto, smarrimento, cambiamento di possessore o passaggio di proprietà, non liberano il cliente dall'adempimento dell'accordo di pagamento rateale, o dal pagamento delle rate stesse.

#### 3. Disdetta del pagamento rateale.

Il pagamento rateale si considera concluso, quando il cliente avrà pagato tutte le rate; il cliente interrompe il contratto di pagamento rateale o il contratto per il mobile; TalkTalk interrompe il contratto per il mobile per un valido motivo; TalkTalk interrompe l'accordo per il pagamento rateale per un valido motivo; o nel caso in cui il cambiamento di possessore vada a buon fine. Nei casi su citati, tutte le rate restanti devono essere immediatamente saldate. La disdetta regolamentare dell'accordo di acquisto e pagamento rateale del presente contratto da parte di TalkTalk, non concerne il pagamento delle mensilità.

#### IX. Condizioni di pagamento

1. Il cliente si impegna a pagare l'importo fatturato. Il termine di pagamento è indicato sulla fattura. TalkTalk è autorizzata a posticipare l'emissione della fattura nel caso in cui l'importo da fatturare sia di lieve entità. Vengono conteggiate le chiamate effettuate tramite TalkTalk alle tariffe di TalkTalk valide di volta in volta.
2. Contestazioni in merito all'importo fatturato sono da comunicare in forma scritta al più tardi entro 30 giorni dalla ricezione della fattura. Trascorso tale termine la fattura viene considerata accettata.
3. In caso di mancato pagamento entro il termine di pagamento, il cliente entra in mora senza ulteriori ingiunzioni e deve corrispondere interessi di mora pari al 7%. TalkTalk è autorizzata a fatturare al cliente fino a CHF 40.- per ogni ingiunzione di pagamento e CHF 40.- per l'attivazione o il blocco della connessione. Inoltre TalkTalk è autorizzata ad interrompere la fornitura delle prestazioni sino a quando il cliente non adempie ai suoi obblighi di pagamento. I costi sostenuti da TalkTalk per l'interruzione delle prestazioni contrattuali sono a carico del cliente.
4. L'obbligo di pagamento sussiste anche per importi fatturati cagionati da utilizzazione autorizzata o non autorizzata dell'allacciamento del cliente da parte di terzi.
5. TalkTalk si riserva il diritto di prevedere, al momento della stipulazione o durante il periodo di validità dell'intera offerta di servizi, dei limiti di credito, dei pagamenti antichi patiti o delle prestazioni di garanzia. Se il cliente raggiunge il suo limite di credito o non ottempera ai suoi obblighi di pagamento, TalkTalk ha la facoltà di bloccare con decorrenza immediata il relativo collegamento o di sciogliere il contratto d'abbonamento.

6. La compensazione con contropretezza del cliente è esclusa.

7. Le spese postali per i versamenti in contanti allo sportello saranno fatturate in un secondo momento. Per determinati tipi di pagamento TalkTalk si riserva il diritto di applicare una maggiorazione conforme al principio di causalità.

8. La informiamo che i dati da lei forniti nella sua richiesta/nel suo ordine verranno trasmessi a CRIF AG a Zurigo per procedere alla verifica della sua identità e della sua solvibilità. Informazioni più dettagliate all'indirizzo: [www.mycrifdata.ch](http://www.mycrifdata.ch).

#### X. Segreto delle telecomunicazioni e protezione dei dati

1. TalkTalk tutela il segreto delle telecomunicazioni e utilizza i dati dei clienti attenendosi alle norme legali sulla protezione dei dati.
2. Il cliente accetta che TalkTalk registri, per la durata del contratto, i dati personali necessari all'adempimento dei propri obblighi contrattuali.
3. TalkTalk è autorizzata ad elaborare i dati del cliente o a farli elaborare da terzi sia sul territorio nazionale che all'estero, nella misura in cui questo sia necessario alla fornitura delle prestazioni o all'ottenimento dell'indennità dovuta per tali prestazioni.
4. Nell'ambito dell'elaborazione dei dati personali necessari alla stipulazione o alla esecuzione di un contratto, TalkTalk può scambiare con o trasmettere dati ad autorità e imprese incaricate con la procedura esecutiva o di dare informazioni relative alle abitudini di pagamento, se lo scambio o la trasmissione di tali dati avviene per verificare la solvibilità o per la riscossione di crediti.
5. Il cliente accetta che TalkTalk elabori ed utilizzi dati in suo possesso riferiti alla telecomunicazione.

#### XI. Responsabilità in caso di utilizzo e ascolto non autorizzato

1. In caso di pericolo incombente di utilizzo abusivo (ad es. in caso di perdita o furto del cellulare e/o della carta SIM) il cliente deve informare immediatamente tramite telefono il servizio clientela (hotline gratuita: 0800 300 250) come pure confermare per iscritto quanto dichiarato. Nel caso in cui il cliente non adempie il suo obbligo d'informazione, egli cliente risponde per tutti i danni e le spese insorte.
2. Per motivi tecnici non può essere garantita una completa protezione da accessi e ascolti non autorizzati da parte di terzi. TalkTalk non risponde per questi eventi.

#### XII. Nascondere il numero del chiamante

Le prestazioni di telefonia mobile di TalkTalk permettono di evitare la visualizzazione del numero del chiamante al chiamato. La descrizione delle prestazioni contiene ulteriori informazioni in merito. La non visualizzazione del numero non è sempre possibile nei casi in cui la chiamata viene indirizzata sulla rete di un altro operatore.

#### XIII. Prestazioni speciali

1. Alcuni piani tariffari di TalkTalk prevedono minuti gratuiti. Questi minuti gratuiti vengono concessi in ogni caso solo a clienti che utilizzano TalkTalk come unico prestatore di servizi di telecomunicazione di rete fissa (nella misura in cui questo sia compatibile con il pacchetto di servizi TalkTalk). Minuti gratuiti non vengono offerti per scopi commerciali o per altre utilizzazioni che divergono dall'impiego privato usuale. TalkTalk si riserva il diritto di revocare ai clienti il diritto a minuti gratuiti a proprio libero arbitrio, nel caso in cui la "Fair use policy" non venga rispettata.
2. A meno che i singoli prodotti non siano espressamente intesi, gli abbonamenti mobili non sono destinati a sostituire Internet di rete fissa. Questo vale ad es. con l'uso stazionario di una scheda SIM in un router o in un dispositivo hotspot. Qualsiasi

uso improprio è un uso improprio. In tali casi, TalkTalk può sospendere o limitare la fornitura di servizi o adottare qualsiasi altra misura adeguata. I clienti che hanno un utilizzo mensile dei dati superiore al 97% di tutti gli altri clienti vengono limitati in base a una media trimestrale (a marzo 2020: circa 40 GB al mese). In questi casi, è possibile attivare le opzioni Data Booster per continuare la navigazione veloce.

#### XIV. Responsabilità

TalkTalk risponde esclusivamente per danni del cliente in relazione diretta con l'adempimento dei propri obblighi contrattuali e causati intenzionalmente o per negligenza grave da TalkTalk o da persone ausiliarie da lei incaricate. In questi casi la responsabilità per ogni evento che ha causato danni è limitata ad un massimo di CHF 20000.-. La responsabilità per negligenza leggera di TalkTalk o di persone ausiliarie da lei incaricate è esclusa. TalkTalk non risponde in nessun caso dei danni conseguenti, dei danni a terzi, della perdita di guadagno, della perdita di dati o dei danni causati dall'uso illecito o non conforme al contratto dei suoi servizi.

#### XV. Diversi

1. TalkTalk si riserva il diritto di modificare in ogni momento le presenti CG e le ulteriori clausole contrattuali. Le modifiche vengono segnalate al cliente in forma adeguata. In merito all'obbligo di comunicazione in caso di aumenti delle tariffe vale la cifra IV.2. Fatta riserva per questa clausola, accordi aggiuntivi, modifiche e complementi del presente contratto, in particolare delle CG, richiedono la forma scritta per la loro validità.
2. Nel caso in cui una specifica clausola di queste CG fosse invalidata, ciò non influenza la validità delle CG.
3. Il cliente non può trasferire a terzi diritti e doveri risultanti dal presente contratto.
4. Queste CG, il contratto con il cliente e tutte le controversie derivanti da questi sottostanno al diritto svizzero. Il foro esclusivo per tutte le controversie è Rotkreuz.

Rotkreuz, ottobre 2020