

## Condizioni generali di contratto per i servizi di telefonia mobile di Galaxus Mobile

Marzo 2025

**Nota:** solo la versione in lingua tedesca delle Condizioni generali di contratto per i servizi mobili di Galaxus Mobile è giuridicamente vincolante. Le traduzioni in inglese, francese e italiano sono fornite unicamente a titolo informativo e non hanno alcun valore giuridico. Il cliente accetta automaticamente le condizioni espresse nel testo originale in tedesco.

### 1 Ambito di applicazione, parti e componenti del contratto

Le presenti condizioni generali di contratto per i servizi mobili di Galaxus Mobile («AGB»), insieme all'ordine associato e alle altre componenti contrattuali, costituiscono il contratto tra Digitec Galaxus AG, Pfungstweidstrasse 60, 8005 Zurigo («Galaxus Mobile») e lei («cliente») per la fornitura e l'utilizzo dei servizi mobili e dei servizi associati («servizi») di Galaxus Mobile. I seguenti documenti sono parti integranti del contratto in ordine di priorità decrescente:

- Dettagli tariffari
- Descrizione dei servizi e ulteriori condizioni
- Queste CGC

Inoltre, si applicano l'Informativa sulla privacy di Digitec Galaxus AG e le Informazioni sulla protezione dei dati di Galaxus Mobile. I componenti del contratto sono disponibili su [abos.galaxus.ch](https://abos.galaxus.ch) e sono validi nella loro versione attuale. Galaxus Mobile può anche inviare al cliente i componenti del contratto via e-mail. Completando la registrazione/ordine, il cliente conferma di aver letto e accettato il contratto e gli altri elementi contrattuali integrati ivi elencati e conferma che i dati indicati sono corretti. Il cliente è responsabile nei confronti di Galaxus Mobile per la correttezza delle sue informazioni personali o per i danni derivanti da informazioni errate o insufficienti. Le componenti contrattuali si applicano in ogni caso dal primo utilizzo dei servizi, e al più tardi 14 giorni dopo la stipula del contratto valgono come accettate. Se entro questo periodo di tempo il cliente solleva obiezioni a Galaxus Mobile contro tutte o singole condizioni contrattuali, il contratto sarà annullato senza alcun rimborso, per cui anche i pacchetti di dati già acquistati scadranno senza rimborso. I servizi comprendono servizi di comunicazione mobile (voce, SMS/MMS e dati) tramite collegamento di telefonia mobile inclusa scheda SIM o del profilo eSIM («Collegamento») e numero di telefono collegato («Collegamento»). Il tipo e la portata delle prestazioni sono determinati dalle presenti CGC e dalle altre componenti contrattuali.

## 2 Entrata in vigore, durata, modifica e cessazione

### 2.1 Entrata in vigore e durata

Il contratto (compresi i singoli collegamenti) entra in vigore al momento dell'attivazione del collegamento e viene stipulato con una durata indeterminata. Se non diversamente stabilito al momento della stipula del contratto (ad esempio come parte di un pacchetto, vedi sotto), non è prevista una durata minima del contratto. Il contratto viene stipulato su richiesta del cliente e previa accettazione da parte di Galaxus Mobile. La registrazione/l'ordine valgono come richiesta del cliente. Galaxus Mobile decide a propria discrezione se accettare o meno la richiesta del cliente e se stipulare il contratto con il cliente. Tra le altre cose, affinché un contratto tra Galaxus Mobile e il cliente possa essere stipulato ed entrare in vigore, il cliente deve essere registrato a norma di legge (compresa l'identificazione mediante un documento d'identità). Galaxus Mobile può anche rifiutare la richiesta del cliente senza indicarne i motivi. Galaxus Mobile può accettare la richiesta del cliente tramite l'attivazione del collegamento.

La scheda SIM o del profilo eSIM viene attivata solo dopo che il cliente si è registrato a norma di legge. Se, al termine della registrazione, risulta che il cliente ha fornito informazioni errate o incomplete o che ha caricato documenti di identità insufficienti, Galaxus Mobile può richiedere la correzione o il completamento delle informazioni o dei documenti di identità o disattivare una scheda SIM o del profilo eSIM già attivata senza compensazione. Possono stipulare contratti le persone fisiche che hanno compiuto 18 anni residenti in Svizzera o aziende con sede in Svizzera. Galaxus Mobile si riserva inoltre il diritto di rifiutare la registrazione di più schede SIM o del profilo eSIM a nome della stessa persona in caso di sospetto di abuso.

Se per stipulare il contratto è necessario un cambiamento di operatore e tale cambiamento non può essere effettuato per mancanza di approvazione da parte del precedente operatore, Galaxus Mobile non può essere ritenuta responsabile per eventuali attività e costi. Anche le opzioni vengono stipulate per un periodo di tempo indeterminato. Se non diversamente specificato nelle descrizioni delle prestazioni dei servizi, le opzioni hanno una durata contrattuale minima di un mese, calcolata a partire dalla loro attivazione.

### 2.2 Modifica dell'abbonamento

Galaxus Mobile offre alla clientela la possibilità di scegliere tra diversi abbonamenti, con servizi di portata variabile e prezzi corrispondenti. Il cliente ha il diritto di passare a un altro tipo di abbonamento. Le scadenze applicabili sono indicate nel conto cliente.

La durata del contratto non è influenzata dalla modifica del tipo di abbonamento. La fatturazione avviene su base giornaliera.

Il diritto di cambiare abbonamento può essere limitato, in particolare nel caso di un contratto in cui oltre all'abbonamento è stato acquistato un dispositivo promozionale («bundle», vedi sotto), o in caso di ritardo nel pagamento.

## 2.3 Disdetta

### 2.3.1 Disdetta del contratto o di un collegamento

Il cliente può richiedere la disdetta dal contratto solo all'interno del suo conto cliente (su [abos.galaxus.ch](mailto:abos.galaxus.ch)). Le richieste di disdetta inoltrate tramite posta o e-mail non verranno accettate. Per le disdette con portabilità del numero, Galaxus Mobile accetta anche una richiesta scritta, a condizione che questa venga presentata in tutte le sue parti e correttamente dal nuovo operatore per conto del cliente nell'ambito del processo di portabilità.

Se il cliente acquista più servizi da Galaxus Mobile, deve indicare il servizio per cui richiede la disdetta (ad es. un solo collegamento se ne ha più di uno a suo nome). Se la risoluzione si riferisce al contratto, tutti i collegamenti assegnati al contratto, comprese tutte le opzioni assegnate a tali collegamenti, vengono simultaneamente rescissi. Se la disdetta interessa un unico collegamento, tutte le opzioni dello stesso vengono disdette contemporaneamente. D'altra parte, l'interruzione di un singolo collegamento non influisce su eventuali altri collegamenti. Relativamente ai termini di preavviso della disdetta, valgono le seguenti regole:

- Il contratto o un singolo collegamento può essere disdetto in qualsiasi momento con effetto immediato.
- Il contratto o un singolo collegamento può essere disdetto in qualsiasi momento con un mese di preavviso rispetto alla fine di un mese di calendario.
- Se il contratto prevede l'acquisto di un dispositivo promozionale («bundle») in aggiunta all'abbonamento, si applicano le condizioni contrattuali straordinarie e/o i periodi di preavviso, nonché qualsiasi altro termine e condizione comunicati al cliente al momento della stipula del contratto. I suddetti termini di preavviso, che si applicano nel primo mese contrattuale o dal secondo mese contrattuale in poi, sono irrilevanti in questo caso. Inoltre, al dispositivo acquistato in bundle si applicano i termini e le condizioni contrattuali comunicati separatamente al momento della stipula del contratto.

Il periodo di preavviso della disdetta sopra indicato corrisponde alla durata di un mese di calendario ed è calcolato in base al numero di giorni del mese in cui viene dato il preavviso. La disdetta di un contratto senza il rispetto del termine di disdetta ordinario è possibile solo a fronte del pagamento del canone mensile di base fino al termine di disdetta ordinario più la penale. Salvo diverse disposizioni nei singoli casi.

### 2.3.2 Disdetta delle opzioni

Dopo la scadenza della rispettiva durata minima di contratto, le opzioni possono essere disdette in qualsiasi momento con un mese di preavviso rispetto alla fine del mese di calendario. Il periodo di preavviso della disdetta sopra indicato corrisponde alla durata di un mese di calendario ed è calcolato in base al numero di giorni del mese in cui viene dato il preavviso.

Se un collegamento viene disdetto, tutte le opzioni assegnate a questo collegamento vengono disdette contemporaneamente. D'altra parte, la disdetta di un'opzione non ha alcun effetto sul numero di collegamenti a cui questa opzione è assegnata. Con riserva di disdetta da parte del cliente per giusta causa, il cliente può richiedere la disdetta delle opzioni prima della scadenza della durata minima del contratto solo con il consenso di Galaxus Mobile e con

conseguenze a livello di costi. Il cliente deve saldare tutti i canoni mensili ricorrenti più tutti i servizi a pagamento (ad es. pacchetti roaming aggiuntivi) fino alla fine della durata minima del contratto (pagamento una tantum). Questi pagamenti vanno corrisposti con effetto immediato.

Il cliente deve inoltre saldare i canoni sopra indicati se l'opzione interessata o il collegamento a cui è assegnata l'opzione viene disdetto da Galaxus Mobile per giusta causa se il cliente è responsabile. Se Galaxus Mobile disdice l'opzione o il collegamento per giusta causa e il cliente non è responsabile, il cliente non è tenuto a pagare alcun canone.

### 2.3.3 Disdetta per giusta causa

Galaxus Mobile ha il diritto di disdire il contratto, i singoli collegamenti o le singole opzioni senza preavviso o compensazione per giusta causa. Una giusta causa sussiste in particolare quando:

- sussistano indizi del fatto che il cliente utilizza i servizi per scopi illegali, illeciti o che violano il contratto;
- un'autorità giuridica vieta a Galaxus Mobile di continuare a erogare il servizio al cliente;
- l'utilizzo delle reti di Galaxus Mobile, dell'operatore di rete o di terzi venga compromesso dal cliente;
- vi sia motivo di credere che il cliente abbia fornito dati scorretti o incompleti al momento della stipula contrattuale;
- il cliente sia in mora di pagamento;
- lo richiedano interessi pubblici predominanti.

Nel caso di un bundle, è dovuta la tariffa pubblicata su [abos.galaxus.ch](mailto:abos.galaxus.ch). L'eventuale riattivazione di un contratto disdetto presenta conseguenze per il cliente a livello di costi, pari ai canoni pubblicati su [abos.galaxus.ch](mailto:abos.galaxus.ch). Galaxus Mobile ha il diritto di disdire il contratto, i singoli collegamenti o le singole opzioni senza preavviso o compensazione per giusta causa. Una giusta causa sussiste in particolare quando:

- Galaxus Mobile 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 o luogo di lavoro per una durata superiore a 7 giorni (salvo forza maggiore);
- in caso di decesso del cliente.

### 2.3.4 Scadenza del credito

La scadenza del credito (per chiamate nazionali o internazionali, voce, SMS/MMS, dati, ecc.) è regolata al punto 4. L'eventuale credito residuo decadrà in ogni caso alla cessazione del contratto o della connessione in questione o al cambio di abbonamento. Non è previsto il rimborso del credito residuo.

### 2.3.5 Disattivazione o cancellazione della scheda SIM o del profilo eSIM

Al momento della disattivazione di una connessione (in particolare dopo la scadenza di un eventuale periodo di preavviso), la scheda SIM o il profilo eSIM corrispondente viene disattivato.

## 3 Servizi di Galaxus Mobile

### 3.1 In generale

Galaxus Mobile predispone per il cliente un collegamento. Con questo collegamento, mediante un dispositivo di rete mobile (ad es. smartphone o tablet), il cliente può utilizzare la rete mobile di Galaxus Mobile e dei suoi partner di roaming in Svizzera e all'estero per

effettuare e ricevere collegamenti voce, messaggi (SMS/ MMS) e dati. I servizi sono forniti con il coinvolgimento di un operatore di rete (qui di seguito «operatore di rete») selezionato da Galaxus Mobile. Per la fornitura dei propri servizi, Galaxus Mobile può in qualsiasi momento affidarsi a terzi in Svizzera e all'estero.

### 3.2 Opzioni

Le opzioni contengono funzioni supplementari per il collegamento (ad es. pacchetti di dati). Le opzioni vengono offerte gratuitamente oppure a fronte di un canone di abbonamento o di tariffe che dipendono dall'utilizzo (ad esempio in base all'utilizzo).

La disponibilità delle singole opzioni a seconda dell'abbonamento, dell'entità della prestazione e della durata contrattuale è riportata su [abos.galaxus.ch](http://abos.galaxus.ch). Le opzioni attivate per ogni connessione sono elencate nel conto cliente.

Galaxus Mobile non garantisce la continua disponibilità delle opzioni. Galaxus Mobile si riserva il diritto di ampliare, limitare, sospendere o modificare in altro modo le opzioni in qualsiasi momento. Qualora il cliente abbia prenotato un'opzione del genere, tali modifiche verranno comunicate in modo idoneo e in anticipo (paragrafo 9.3). La limitazione o la soppressione di un'opzione non ha alcuna influenza sullo stato del contratto o del collegamento a cui l'opzione è assegnata.

### 3.3 Opzione Family + Friends

L'opzione Family+Friends include la possibilità di integrare le connessioni di diversi utenti nel conto cliente di un titolare del conto e di gestirle tramite questo («Conto cliente Family+Friends»). Di conseguenza, i clienti associati beneficiano generalmente di un credito sul conto cliente, se e nella misura in cui è applicabile. La gestione delle connessioni collegate nel conto cliente Family+Friends («connessioni collegate») e il pagamento delle relative fatture vengono effettuati dal titolare del conto cliente Family+Friends («cliente principale»). Non appena il titolare di una connessione collegata registra il proprio metodo di pagamento, paga la propria fattura. Rapporti contrattuali separati e indipendenti esistono tra Galaxus Mobile e gli altri clienti le cui connessioni sono incluse nel conto cliente Family+Friends («clienti associati»). Di conseguenza, se un collegamento esistente viene integrato in un conto cliente Family+Friends, non avviene alcun trasferimento del relativo contratto al cliente principale e il relativo cliente associato rimane proprietario del suo collegamento. Quando si estende un conto cliente Family + Friends con la connessione di un nuovo cliente, questo nuovo cliente conclude un contratto separato con Galaxus Mobile e diventa il proprietario della connessione in questione. Il cliente associato prende atto e accetta che la gestione del suo contratto e della sua connessione può essere effettuata dal cliente principale (ad es. blocco della scheda SIM, aggiunta di pacchetti dati, disdetta della connessione, ecc.) e che il cliente principale ha accesso al contratto e ad altri dati sul cliente associato e sulla sua connessione.

Se il cliente corrispondente ha un conto cliente con un proprio login, può gestire da solo la sua connessione allo stesso tempo.

Il cliente principale e i clienti associati riconoscono e accettano che le informazioni relative al cliente principale e ai clienti associati del conto cliente Family + Friends (ad esempio nome, iniziali del nome, cognome, l'abbonamento selezionato o consumo mensile di dati) siano visibili per tutti i clienti associati.

Il cliente principale è tenuto a pagare le fatture corrispondenti (tariffe di abbonamento, tariffe per le opzioni e tutti gli altri importi fatturati a seguito dell'utilizzo dei servizi Galaxus Mobile) per tutte le connessioni associate. Tale obbligo non cessa in caso di modifica dell'abbonamento e della relativa tariffa. Il cliente principale non deve più pagare le fatture di un cliente associato non appena quest'ultimo registra i propri metodi di pagamento. L'obbligo di pa-

gare le fatture corrispondenti del cliente associato passa a quest'ultimo. Se una connessione viene aggiunta al conto Family + Friends nel corso di un mese da calendario, al cliente principale sarà fatturato il canone di abbonamento per l'intero mese, così come qualsiasi altro importo dovuto a seguito dell'utilizzo della connessione in questione. Il pagamento delle fatture da parte del cliente principale ha effetto liberatorio per i clienti associati. Galaxus Mobile può far valere i propri diritti, ad esempio in caso di ritardi o inadempienze di pagamento, direttamente nei confronti dei clienti associati per le proprie prestazioni.

Inoltre, in caso di utilizzo abusivo o non conforme alla legge o al contratto di singoli collegamenti oppure in caso di pagamenti arretrati o mancanti, Galaxus Mobile si riserva il diritto di adottare misure adeguate (come ad es. la sospensione dei servizi o l'annullamento delle connessioni) su tutti i collegamenti associati a un conto Family + Friends il cui pagamento è gestito dal cliente principale.

### 3.4 Garanzia

Galaxus Mobile si impegna nei confronti del cliente a fornire scrupolosamente i servizi dovuti per contratto. In particolare, Galaxus Mobile si impegna a offrire un'elevata fruibilità dei propri servizi. Galaxus Mobile non si assume tuttavia nessuna garanzia per:

- il funzionamento costantemente ineccepibile, sicuro e privo di interruzioni delle sue prestazioni di servizi e infrastrutture;
- la disponibilità continua e capillare dei servizi;
- determinati tempi di trasmissione e capacità;
- una determinata disponibilità, qualità, funzionamento e supporto del traffico voce e dati, in particolare su reti di terzi o con connessioni a reti di terzi;
- la disponibilità di tecnologie e standard wireless individuali;
- la fornitura o la manutenzione di determinati mezzi tecnici (ad esempio infrastrutture, piattaforme, tecnologie e protocolli di trasmissione e interfacce utente) e la fornitura o la manutenzione di servizi accessibili attraverso di essi;
- il mantenimento dei paesi in roaming;
- l'integrità dei dati trasmessi o acquisiti mediante l'infrastruttura del gestore del sistema o reti di terzi;
- i contenuti o i servizi elaborati da terzi o disponibili presso terzi;
- la protezione della sua rete 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, del cliente o dei suoi dispositivi;
- la protezione dalla perdita dei dati;
- misure preventive sull'infrastruttura del gestore di rete volte a evitare danni ai dispositivi del cliente;
- in caso di trasloco del cliente, che i servizi possano essere offerti nella nuova sede nella stessa misura.

Inoltre, Galaxus Mobile non si assume alcuna responsabilità per

- i contenuti che il cliente permette a Galaxus Mobile di trasmettere o elaborare o che rende accessibili a terzi;
- i contenuti che il cliente riceve attraverso le reti di telefonia mobile;
- la correttezza, la completezza, l'attualità, la legalità e l'utilità, la disponibilità e la tempestiva consegna di informazioni create da terzi, che possono essere recuperate da terzi o rese accessibili attraverso i servizi di Galaxus Mobile.

### 3.5 Rete mobile, copertura e manutenzione

La copertura di rete indicata da Galaxus Mobile non è vincolante. Lacune di fornitura della rete mobile possono manifestarsi anche in zone ben servite e, soprattutto, negli edifici. Per motivi legali, tecnici o di fatto, una copertura di telefonia mobile già presente in un de-

terminato luogo può indebolirsi o smettere di funzionare del tutto. La connessione WLAN non fa parte dell'offerta di rete mobile di Galaxus Mobile. Galaxus Mobile o il gestore di rete si riservano il diritto di limitare o interrompere temporaneamente i servizi, ad esempio per lavori di manutenzione alla rete, per l'introduzione di nuove tecnologie, per l'eliminazione di guasti o per problemi di capacità. Il verificarsi di un tale evento non dà diritto al cliente di disdire in via straordinaria il contratto, un singolo collegamento o le opzioni. Galaxus Mobile, insieme al gestore di rete, si adopera per riparare al più presto i guasti che rientrano nella sua sfera di influenza entro un periodo di tempo ragionevole durante le ore di attività. Se Galaxus Mobile viene sollecitato dal cliente a causa di malfunzionamenti la cui causa non è riconducibile alla sua infrastruttura, i conseguenti costi possono essere addebitati al cliente.

### 3.6 Roaming

I collegamenti voce e dati e i servizi di messaggistica istantanea (SMS/MMS) all'estero sono disponibili a condizione che siano oggetto dei servizi concordati contrattualmente e che esistano corrispondenti accordi di roaming tra l'operatore di rete e gli operatori di telefonia mobile stranieri. La rispettiva offerta dei servizi di roaming è determinata dall'offerta del rispettivo partner di roaming. Inoltre, la fornitura di servizi di telefonia mobile all'estero dipende dalla rete del rispettivo partner di roaming e dalle sue capacità tecniche e operative. Nei Paesi con più operatori di rete mobile, Galaxus Mobile o l'operatore di rete determina il rispettivo partner di roaming.

### 3.7 Larghezze di banda, velocità di trasmissione e tecnologie

Per quanto riguarda il traffico dati attraverso la rete di telefonia mobile, non vi è alcuna garanzia per quanto riguarda le larghezze di banda o le velocità di trasmissione. Le bande di rete e le velocità di trasmissione indicate da Galaxus Mobile sono prestazioni ottimali e non possono essere garantite. L'effettiva larghezza di banda o velocità di trasmissione dipende, ad esempio, dalla copertura di rete, dall'ubicazione, dall'utilizzo della rete, dalla qualità della rete, dall'espansione della rete, dal dispositivo utilizzato e da altri fattori e può essere inferiore rispetto ai valori massimi indicati. La trasmissione ininterrotta tra tecnologie diverse non può essere garantita. Galaxus Mobile o il gestore di rete hanno il diritto di sospendere le tecnologie meno recenti dopo aver ricevuto le relative informazioni in anticipo. Non è prevista una tecnologia o uno standard specifici.

### 3.8 Scheda SIM, numero di telefono e altri elementi di identificazione

La sostituzione delle carte SIM o il passaggio a un altro formato sono di norma a pagamento. Galaxus Mobile si fa carico di sostituire le schede SIM difettose gratuitamente. Se necessario, per motivi tecnici o operativi, Galaxus Mobile si riserva il diritto di sostituire la scheda SIM in qualsiasi momento.

Se il cliente utilizza un dispositivo con un chip SIM installato in modo permanente (eSIM), per poter usufruire dei servizi è necessario attivare un profilo eSIM. Non sussiste alcun diritto all'attribuzione o al mantenimento di un determinato numero di chiamata o altro elemento d'indirizzo (ad es. indirizzo IP). Galaxus Mobile fornisce al cliente il numero di telefono e altri elementi di identificazione da utilizzare. Questi non diventano di proprietà del cliente e pertanto non possono essere venduti, ipotecati, ereditati o altrimenti trasferiti a terzi, a meno che Galaxus Mobile non vi acconsenta espressamente.

Galaxus Mobile può riprendere o modificare il numero di telefono o gli altri elementi di identificazione senza compensazione se richiesto da motivazioni di natura giuridica, ufficiale, aziendale o tecnica, o in caso di controversie relative ai numeri di telefono tra privati. Con

riserva di trasferimento a un altro operatore, il numero di telefono e gli altri elementi di identificazione devono essere restituiti a Galaxus Mobile senza compensazione al termine dell'abbonamento al servizio corrispondente e possono essere assegnati ad altri clienti.

In caso di trasferimento della scheda SIM o di un dispositivo con un profilo eSIM attivato da parte del cliente, il nome, l'indirizzo e altri dettagli del cliente continueranno ad essere comunicati alle autorità competenti su loro richiesta. Se vengono commessi atti penalmente rilevanti utilizzando la scheda SIM inoltrata o il dispositivo inoltrato con profilo eSIM attivato, il cliente può essere perseguito in determinate circostanze per favoreggiamento o complicità.

### 3.9 Blocco

Galaxus Mobile può bloccare interamente o in parte i servizi senza preavviso oppure limitarli a determinate prestazioni qualora:

- sussista una giusta causa (paragrafo 2.3.3);
- il blocco si presume sia nell'interesse del cliente, ad es. in caso di abuso da parte di terzi;
- sussistano dubbi motivati relativi al rispetto degli obblighi di pagamento (paragrafo 5.3).

In particolare, Galaxus Mobile si riserva il diritto di bloccare tutti o solo singoli numeri di servizi a valore aggiunto in modo permanente o durante i primi mesi di utilizzo, al fine di evitare abusi. Il blocco o la restrizione possono essere mantenuti finché sussiste il motivo del blocco o della restrizione. Qualora il motivo del blocco o della restrizione sia ascrivibile al cliente, l'obbligo del cliente al pagamento della prestazione di servizi rimane invariato per l'intera durata del blocco o della restrizione. A questi può essere addebitata una tassa in base alle tariffe di servizio pubblicate su [abos.galaxus.ch](http://abos.galaxus.ch) per il blocco e lo sblocco unitamente agli eventuali costi dovuti alla sostituzione della scheda SIM.

### 3.10 Assistenza

Per l'assistenza, il cliente ha a disposizione una pagina FAQ con le domande/risposte frequenti e un modulo di contatto all'indirizzo [abos.galaxus.ch](http://abos.galaxus.ch). Inoltre, il cliente può contattare l'assistenza clienti di Galaxus Mobile durante gli orari di lavoro con qualsiasi richiesta di supporto. Galaxus Mobile si impegna a rispondere alle richieste nel più breve tempo possibile.

### 3.11 Identificazione e soppressione del numero di telefono del chiamante

Il numero di telefono del chiamante o della parte chiamata viene sempre visualizzato, se tecnicamente possibile, indipendentemente dal fatto che sia inserito o meno in un elenco. Il cliente può sopprimere il numero in modo permanente o in base a ciascuna chiamata gratuitamente. Per motivi tecnici non è possibile garantire la visualizzazione o la soppressione dei numeri in alcuni casi, in particolare per le chiamate da una rete estera o verso una rete estera e per gli SMS.

## 4 Prezzi, tariffe e canoni

Fanno fede i prezzi, le tariffe e i canoni pubblicati su [abos.galaxus.ch](http://abos.galaxus.ch). I costi di servizio (ad es. costi per il cambio di titolare, cambio di numero, informazioni sulle chiamate illecite, ecc.) e i prezzi che variano in funzione dell'utilizzo, come ad esempio i prezzi al minuto, per la trasmissione dati e il roaming possono essere soggetti a modifiche senza preavviso. Galaxus Mobile può anche rendere noti i prezzi, le tariffe e i canoni immediatamente prima dell'utilizzo di un determinato servizio. L'obbligo di pagamento inizia solitamente con l'attivazione del rispettivo servizio, ad esempio con l'attivazione del collegamento. Salvo che non sia regolamentato diversamente nel contratto di telefonia mobile o nei piani tariffari, valgono le seguenti disposizioni:

- Oltre al prezzo di abbonamento della connessione, verranno addebitati i seguenti costi: chiamate all'estero oppure verso l'estero, utilizzo di servizi a valore aggiunto, chiamate verso numeri speciali e servizi a valore aggiunto (in particolare 0801-0899, 051, 1xx, 084x, 090x, 0868, 0869, telefoni satellitari, SMS/MMS premium), costi per pacchetti dati aggiuntivi e costi di servizio, se non esplicitamente incluse nell'abbonamento selezionato.
- Le tariffe illimitate per le chiamate vocali si applicano solo alle chiamate in Svizzera, a meno che non siano espressamente incluse nell'ambito dei servizi dell'abbonamento selezionato.
- Le chiamate vocali a pagamento vengono fatturate al secondo.
- Le chiamate vocali che superano il volume incluso o il volume vocale acquistato in aggiunta saranno addebitate alla rispettiva tariffa al minuto. Galaxus Mobile non è obbligata a interrompere una chiamata se il volume incluso o il volume vocale acquistato in aggiunta viene superato. Galaxus Mobile informerà comunque il cliente in modo appropriato (ad esempio via SMS) del volume utilizzato. Queste informazioni vengono fornite nel momento in cui Galaxus Mobile riceve le informazioni sulla durata di una chiamata dal fornitore che ha gestito la chiamata attraverso la sua rete mobile. La fornitura di queste informazioni avviene solitamente in pochi secondi o minuti. In casi eccezionali, tuttavia, i tempi possono essere più lunghi.
- Le chiamate dalla Svizzera a determinati servizi a valore aggiunto o numeri speciali all'estero sono bloccate.
- Le tariffe illimitate per SMS/MMS si applicano solo a SMS/MMS inviati in Svizzera, a meno che non siano espressamente incluse nell'ambito dei servizi dell'abbonamento selezionato. Anche gli SMS/MMS a numero a valore aggiunto sono esclusi dalle tariffe flat.
- I crediti dati nazionali e di roaming inclusi nell'abbonamento scadono senza compensazione alla fine di ogni mese solare. Ciò vale anche in caso di cambio dell'abbonamento.
- Il restante credito dei pacchetti dati nazionali supplementari viene trasferito al rispettivo periodo di utilizzo successivo e decade senza compensazione solo al termine del contratto o del relativo collegamento. In caso di modifica dell'abbonamento, il credito residuo verrà perso.
- I pacchetti dati roaming acquistati devono essere attivati entro dodici mesi dall'acquisto e hanno una durata di dodici mesi dall'attivazione. L'attivazione avviene con il primo roaming dati nella zona di roaming corrispondente. Sono esclusi i pacchetti dati di roaming acquistati in aggiunta con una gamma di servizi illimitata, che hanno una durata di un mese dall'attivazione.
- Le tariffe per le chiamate all'estero possono essere applicate anche se il cliente in Svizzera utilizza una rete mobile estera nelle zone di confine.
- Le comunicazioni vocali (Galaxus Mobile mailbox) vengono cancellate irrevocabilmente dopo 15 giorni. Galaxus Mobile non si assume nessuna responsabilità per informazioni cancellate o perse in altra maniera.
- Nel caso di promozioni a pagamento o campagne di buoni che comportano la riduzione di una determinata tariffa (ad esempio, il prezzo dell'abbonamento, i prezzi delle opzioni, i pacchetti dati, ecc.) non è previsto alcun rimborso se la tariffa in questione viene successivamente ridotta.
- Gli sconti non sono cumulabili.
- Per quanto riguarda le promozioni a pagamento e gratuite (comprese quelle che comportano la riduzione di una tariffa specifica) e i buoni emessi prima del 1° maggio 2023 (prima del passaggio da «digitec connect» a «Galaxus Mobile»), si applicano i termini e le condizioni indicati su helpcenter.abos.galaxus.ch.

## 5 Fatturazione e condizioni di pagamento

### 5.1 In generale

Le fatture vengono emesse sulla base delle registrazioni tecniche di Galaxus Mobile. qualora l'importo fosse particolarmente basso, Galaxus Mobile ha il diritto di combinare l'importo di diverse fatture e rimandare la fatturazione.

Le unità di fatturazione aperte vengono conteggiate come unità complete.

Per la fatturazione vengono presi in considerazione solo i servizi per i quali esistono dati di fatturazione. Obiezioni relative ai dati forniti successivamente, ad esempio per i collegamenti in roaming, possono essere presentate con fatture successive. Gli importi dovuti all'uso di servizi a valore aggiunto o all'acquisto di prestazioni di terze parti possono essere addebitati da Galaxus Mobile al cliente sulla fattura di Galaxus Mobile. Le disposizioni del presente paragrafo (5) si applicano anche nel caso in cui Galaxus Mobile sia responsabile della fatturazione e dell'incasso per conto di terzi. Le fatture sono disponibili nel conto cliente. Obiezioni motivate relative alla fattura devono essere presentate a Galaxus Mobile entro 30 giorni dalla ricezione della fattura. A tal fine, il cliente ha il diritto di richiedere i tabulati telefonici relativi al suo collegamento, a condizione che sia il proprietario del relativo numero di telefono. Altrimenti, la fattura si intende accettata dal cliente. Se le obiezioni riguardano solo un importo parziale della fattura, il cliente è tenuto a pagare l'importo parziale non contestato.

Gli importi pagati in eccedenza dal cliente vengono accreditati sul conto cliente e conteggiati con la successiva fattura in scadenza. Con la risoluzione del contratto o di un collegamento, tutti i crediti e gli importi ancora in sospeso diventano esigibili.

### 5.2 Metodi di pagamento

Il cliente si impegna a pagare l'importo fatturato con la carta di credito valida registrata sul conto oppure tramite TWINT. Non sono accettate altre forme di pagamento. Il pagamento tramite TWINT è consentito solo ai clienti privati. Il metodo di pagamento viene memorizzato nel conto utente. Vengono accettati solo fornitori di carte di credito identificati su abos.galaxus.ch. La fatturazione o la prenotazione tramite carta di credito o TWINT avviene automaticamente su base mensile con effetto retroattivo.

### 5.3 Mora

Qualora il cliente non adempia al proprio obbligo di pagamento, in particolare perché l'addebito non può essere eseguito correttamente a causa di restrizioni sulla carta di credito o a TWINT del cliente, il cliente entra immediatamente in mora. Il cliente entra in mora anche qualora venga contestato un importo parziale della fattura e l'importo incontestato non venga pagato.

Galaxus Mobile si riserva il diritto di addebitare un interesse di mora del 5%. Inoltre, il cliente si fa carico di tutti i costi sostenuti da Galaxus Mobile a causa di un ritardo nel pagamento. In particolare, 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. Galaxus Mobile può ricorrere a terzi per la riscossione in qualsiasi momento. 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 esborsi necessari per la riscossione sostenute dal soggetto terzo.

Qualora il cliente sia inadempiente, Galaxus Mobile può, per quanto consentito dalla legge, interrompere la fornitura di servizi relativi a singoli servizi o a tutti i servizi, adottare ulteriori misure per mitigare i danni e/o risolvere il contratto senza preavviso e senza compensazione.

## 5.4 Comportamento di utilizzo straordinario

Galaxus Mobile non è obbligata a controllare il comportamento di utilizzo del cliente. Qualora i costi di utilizzo del cliente aumentino in misura eccessiva, Galaxus Mobile è autorizzata, ma non obbligata, a darne informazione al cliente, posto che ne sia a conoscenza. In caso di sospetto di abuso o dubbio sulla disponibilità o capacità di pagamento del cliente, Galaxus Mobile può bloccare immediatamente tutti o i singoli servizi oppure richiedere al cliente una garanzia (ad es. sotto forma di pagamento anticipato).

## 6 Obblighi/Prestazioni del cliente

### 6.1 Pagamento

Il cliente è tenuto a pagare i servizi acquistati in tempo utile.

### 6.2 Utilizzo lecito e contrattuale e utilizzo improprio

Per i clienti privati i servizi sono destinati esclusivamente all'uso abituale di una clientela privata, per i clienti aziendali esclusivamente all'uso abituale di una clientela commerciale. Con questo termine si intende il normale utilizzo del collegamento tramite un terminale mobile per le connessioni voce e dati e per gli SMS/ MMS. Le capacità di hotspot (thethering) dei dispositivi mobili sono destinate alla connettività mobile personale. Nella misura in cui i singoli prodotti Galaxus Mobile non sono espressamente destinati a questo scopo, i prodotti Galaxus Mobile (incl. MultiSIM) non servono a sostituire l'Internet di rete fissa. Questo vale, per esempio, per l'uso stazionario di una scheda SIM in un router o in un dispositivo hotspot. L'uso di una SIM in un router o in un dispositivo hotspot può essere impedito senza preavviso. Il cliente si assume la responsabilità di impiegare i servizi in modo conforme alle disposizioni di legge e al contratto. Inoltre, i servizi non possono essere utilizzati in modo illecito.

Sono considerati non conformi alle disposizioni di legge o al contratto, in particolare, i seguenti tipi di utilizzo:

- un uso improprio o non conforme allo scopo previsto;
- utilizzo dei servizi (ad es. per applicazioni speciali come applicazioni di monitoraggio, da macchina a macchina e connessioni dirette);
- molestie o disturbo a terzi, in particolare l'impedimento di terzi nell'uso dei servizi di telecomunicazione;
- tentativi di hacking (ad es. tentativi di intrusione nell'infrastruttura di terzi), l'intercettazione di altri utenti o dei loro dati e attacchi fraudolenti (ad es. phishing);
- trasmissione o divulgazione di contenuti illegali o immorali;
- la redistribuzione commerciale dei servizi o la fornitura di servizi di telecomunicazione sulla base dei servizi acquistati;
- l'utilizzo dei servizi per effettuare telefonate su rete mobile dell'operatore 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 distribuzione di pubblicità di massa sleale (spam);
- la distribuzione di software maligni (ad es. virus, trojan, ecc.);
- l'allacciamento all'infrastruttura dell'operatore di apparecchi non compatibili;
- l'accesso o l'utilizzo non consentito di dati, sistemi e elementi di rete;
- un utilizzo eccessivo, che comporta o può condurre a un sovraccarico del sistema o della rete.

Se Galaxus Mobile comprova o se sussistono indicazioni che l'utilizzo dei servizi da parte del cliente si discosta significativamente dall'uso privato o commerciale abituale, o se il cliente (o le persone

sotto la sua responsabilità) utilizza i servizi in modo illecito o non conforme al contratto o abusivamente, Galaxus Mobile si riserva il diritto di richiedere al cliente di utilizzare i servizi in conformità alla legge e al contratto, e di modificare i servizi offerti senza preavviso e senza compensazione (ad es. passaggio a un altro abbonamento), di bloccare o limitare i servizi (ad es. mediante restrizioni), di risolvere il contratto o il relativo collegamento senza preavviso e senza compensazione, di adottare altre misure adeguate e, se necessario, di esigere il risarcimento e l'indennizzo richiesti da terzi. Lo stesso vale in caso di indicazione non veritiera o incompleta dei dati del cliente alla stipulazione del contratto o all'ordinazione. In presenza di indizi relativi a un impiego illecito o che viola il contratto, il cliente è tenuto a fornire a Galaxus Mobile informazioni in merito a tale utilizzo. Inoltre, il cliente è tenuto a informare Galaxus Mobile immediatamente tramite i canali di contatto indicati su [abos.galaxus.ch](mailto:abos.galaxus.ch) in caso di utilizzo improprio dei servizi rilevato o imminente (compreso se tale utilizzo improprio è ascrivibile al cliente).

### 6.3 Responsabilità per il contenuto

Il cliente è responsabile del contenuto delle informazioni (lingua, SMS/MMS, dati in ogni forma) che fa trasmettere o elaborare da Galaxus Mobile o eventualmente rende accessibili a terzi.

### 6.4 Responsabilità per l'utilizzo dei collegamenti

Il cliente è responsabile di qualsiasi impiego dei suoi collegamenti, anche da parte di terzi.

In particolare, deve corrispondere tutti gli importi messi in conto per l'utilizzo dei servizi acquistati da Galaxus Mobile. Questo vale anche per le merci o i servizi acquistati o ordinati da terzi attraverso i suoi collegamenti (ad es. numeri a valore aggiunto). Il cliente ha la possibilità di ottenere diversi collegamenti da Galaxus Mobile. In qualità di titolare del contratto e del collegamento, il cliente si assume in ogni momento la piena responsabilità per la corretta raccolta dei dati personali in conformità alla legge e al contratto, per l'utilizzo di tutti i collegamenti gestiti nel suo conto cliente, nonché per il pagamento di tutte le fatture derivanti dall'utilizzo di tali collegamenti. In caso di utilizzo non conforme alla legge o al contratto o abusivo di singoli collegamenti o in caso di mora o mancato pagamento, Galaxus Mobile si riserva il diritto di adottare misure adeguate per tutti i collegamenti assegnati al cliente.

Se il cliente permette a minori di utilizzare collegamenti o altri servizi acquistati da Galaxus Mobile, il cliente è responsabile del rispetto delle disposizioni in materia di tutela dei minori. Galaxus Mobile mette a disposizione possibilità tecniche di blocco.

### 6.5 Dispositivi del cliente

Per potere utilizzare i servizi, è necessario che il cliente disponga di dispositivi compatibili (ad es. smartphone o tablet inclusi i corrispondenti software ed eventuale eSIM). Il cliente è responsabile dell'acquisto, della configurazione e della verifica della conformità alle disposizioni di legge della propria infrastruttura. Se il cliente utilizza un dispositivo con un chip SIM installato in modo permanente (eSIM) per utilizzare i servizi, il chip SIM è un componente del dispositivo del cliente. Galaxus Mobile non garantisce al cliente alcuna protezione dell'investimento. allo scopo di eseguire operazioni di configurazione, manutenzione o ottimizzazione risp. ampliamento dei propri servizi, Galaxus Mobile è autorizzata ad accedere tramite la rete di telecomunicazione all'infrastruttura del cliente impiegata per usufruire dei servizi ed esaminare, modificare, aggiornare o cancellare dati tecnici o software ivi presenti. Nell'ambito della manutenzione a distanza, Galaxus Mobile può accedere ai dati del cliente direttamente correlati alla configurazione dell'apparecchio e ai servizi. Galaxus Mobile non risponde di eventuali danni ai dispositivi del cliente successivi alla manutenzione a distanza.

## 6.6 Disposizioni di sicurezza, password ecc.

Il cliente deve attenersi alle disposizioni di sicurezza fornite o pubblicate da Galaxus Mobile. In particolare, il cliente deve proteggere regolarmente e conservare con cura i dati di accesso (login), le password e i codici PIN e PUK, senza trasmetterli a terzi non autorizzati. Anche i codici PIN e PUK devono essere conservati separatamente dai dispositivi del cliente o dalla scheda SIM. I numeri PIN devono essere modificati regolarmente.

In caso di perdita dei dati di accesso (login), password, codici PIN e PUK, di una scheda SIM o di un dispositivo con profilo eSIM attivo, Galaxus Mobile deve essere immediatamente avvisata. Fino a quel momento il cliente deve pagare comunque le prestazioni di servizio acquistate mediante il relativo collegamento (ad es. in caso di utilizzo temporaneo del collegamento da parte di terzi non autorizzati).

Il cliente deve proteggere la propria infrastruttura e i propri dati dall'accesso non autorizzato di terzi, adottando le misure necessarie – conformi allo stato della tecnica – per impedire che la propria infrastruttura venga impiegata per la diffusione di contenuti illegali o in altro modo dannosi, in particolare pubblicità di massa sleale (spam), messaggi a scopo fraudolento quali phishing mail/ SMS o di siti internet fraudolenti e software dannosi (virus, trojan, ecc.). I campi elettromagnetici causati dai dispositivi del cliente possono interferire con il funzionamento di altri dispositivi come apparecchi acustici, pacemaker ed elettrodomestici. Per evitare malfunzionamenti, è necessario rispettare le misure di sicurezza specificate dal produttore. Il cliente deve informarsi su eventuali divieti e restrizioni d'uso (ad es. traffico stradale, aereo) e rispettarli.

## 6.7 Dati del cliente

Al momento della registrazione/ordine, il cliente deve verificare la propria identità tramite un passaporto, carta d'identità o libretto per stranieri ai sensi degli articoli 71 e 71a dell'ordinanza del 24 ottobre 2007 sull'ammissione, il soggiorno e l'attività lucrativa (OASA). Il cliente ha l'obbligo di mantenere sempre aggiornati il suo contratto, la fattura e l'indirizzo e-mail nel conto cliente, nonché i dati delle persone a cui il cliente consente di utilizzare i collegamenti in qualsiasi momento.

L'indirizzo e-mail indicato dal cliente e registrato nel conto cliente si intende quale recapito principale del cliente. Di conseguenza, Galaxus Mobile trasmette di norma informazioni rilevanti ai fini del contratto (ad es. fatture, solleciti, modifiche delle condizioni contrattuali e/o delle prestazioni, informazioni operative quali lavori di manutenzione, ecc.) a questo indirizzo e-mail o mette queste informazioni a disposizione del cliente in altro modo adeguato (ad es. nel conto cliente). Informazioni trasmesse o messe a disposizione del cliente in questo modo vengono considerate legalmente valide.

Galaxus Mobile si riserva il diritto di trattenere le prestazioni dovute per contratto, finché il cliente non abbia fornito interamente e correttamente i dati a Galaxus Mobile e non abbia dimostrato la sua identità. L'obbligo del cliente al pagamento dei servizi rimane invariato.

## 7 Responsabilità di Galaxus Mobile

In caso di violazione contrattuale Galaxus Mobile 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. Inoltre, Galaxus Mobile non si assume alcuna responsabilità per danni derivanti da un utilizzo illecito, non conforme al contratto o improprio dei suoi servizi da parte del cliente (o di persone sotto la sua responsabilità), né forza maggiore o danni non

ascrivibili a Galaxus Mobile o al gestore di rete, causati dal blocco o dalla cessazione del servizio. 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, compresi in particolare le interruzioni di corrente e i danni causati da software maligni (ad es. virus). Galaxus Mobile è esonerata dall'obbligo di prestazione nei casi di forza maggiore.

## 8 Prestazioni di servizi e beni di terzi

Se il cliente acquista servizi o beni da terzi come servizi a valore aggiunto (in particolare numeri 090x e numeri brevi SMS/MMS) («servizi di terzi») attraverso la sua connessione, il cliente stipula il contratto per tali servizi di terzi con il terzo interessato, salvo accordi diversi, e le condizioni di quest'ultimo si applicano di conseguenza. Galaxus Mobile non è un partner contrattuale del cliente a questo proposito, né per quanto riguarda i servizi di terzi acquistati né per quanto riguarda il pagamento, non si assume alcuna responsabilità o garanzia per i servizi di terzi e non può essere ritenuto responsabile per essi o fornire alcuna informazione. In tali casi, la prestazione di Galaxus Mobile si limita alla predisposizione dell'accesso tecnico all'altro fornitore. A seconda del servizio, Galaxus Mobile può richiedere per terzi il pagamento dei costi e occuparsi dell'incasso (ad es. tramite fattura) e procedere all'incasso. Per l'acquisto di tali servizi di terzi fatturati da Galaxus Mobile si applica un limite di CHF 5000 per anno e cliente. Se questo limite viene raggiunto, il ricevimento di ulteriori prestazioni di terzi viene bloccato per un certo periodo di tempo. Nel caso di clienti aziendali e di clienti con più connessioni, tale blocco riguarda tutte le connessioni a nome del cliente. Tramite la hotline il cliente può disporre il blocco di servizi a valore aggiunto acquistati sul collegamento Galaxus Mobile e conteggiati sulla fattura Galaxus Mobile (in particolare numeri 090x e numeri brevi per SMS/MMS). Il blocco può comprendere tutti i servizi a valore aggiunto oppure unicamente quelli di intrattenimento per adulti.

## 9 Disposizioni aggiuntive

### 9.1 Proprietà intellettuale

Per la durata del contratto, il cliente ha il diritto inalienabile, non trasferibile, limitato nel tempo e non esclusivo d'impiego e d'uso dei servizi e dei prodotti concordati con Galaxus Mobile in modo conforme al contratto. Il contenuto e l'estensione di questo diritto derivano dai documenti contrattuali. Al cliente non spettano altri diritti. Tutti i diritti in materia di proprietà intellettuale esistenti o che risultano dall'adempimento del contratto per quanto riguarda i servizi e i prodotti di Galaxus Mobile restano a Galaxus Mobile o a terzi autorizzati. Se il cliente viola i diritti su beni immateriali di terzi, questi esenterà Galaxus Mobile in caso di rivalsa degli stessi terzi su Galaxus Mobile da azioni o procedure giudiziari nonché da danni subiti.

### 9.2 Trasferimento

Per il trasferimento del contratto o dei diritti e doveri derivanti dal presente contratto, occorre il consenso scritto di Galaxus Mobile. Galaxus Mobile è autorizzata ad accettare il cambio delle parti contraenti se entrambe le parti danno il loro consenso a voce o su abos.galaxus.ch. Galaxus Mobile ha il diritto di trasferire a terzi il contratto o i diritti e gli obblighi che ne derivano senza il consenso del cliente.

### 9.3 Modifiche alle prestazioni e alle condizioni contrattuali

Galaxus Mobile si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i servizi e/o i termini di contratto (compresi i prezzi, le tariffe e i canoni nonché le presenti CGC) o di interrompere singoli servizi. Il cliente viene informato di eventuali modifiche tramite i canali

appropriati (ad es. tramite e-mail, conto cliente, sulla fattura o su abos.galaxus.ch). Galaxus Mobile informa il cliente in merito a modifiche che comportano notevoli svantaggi per il cliente (ad esempio, un prezzo significativamente più alto della connessione). In questo caso, il cliente può disdire il contratto o le relative prestazioni al momento dell'entrata in vigore della modifica senza costi conseguenti. Qualora la modifica riguardi solo una prestazione (ad es. un'opzione), il diritto di disdetta si riferisce esclusivamente alla prestazione. Qualora il cliente non receda entro la scadenza del termine di preavviso, ciò equivale alla sua approvazione della modifica delle condizioni contrattuali. Sono inoltre ammesse le modifiche che si rendono necessarie a seguito di disposizioni normative (ad es. aumento dell'imposta sul valore aggiunto) e le modifiche di prezzo effettuate da terzi (ad es. servizi a valore aggiunto) e non autorizzano l'utente a disdire il contratto. Dopo aver ricevuto la richiesta di disdetta, Galaxus Mobile può presentare al cliente una delle seguenti offerte di sostituzione:

- il mantenimento delle precedenti condizioni contrattuali, totalmente o in parte, oppure;
- la compensazione dell'aumento complessivo del prezzo arrecato al cliente dalla modifica con i mezzi ritenuti opportuni.

Qualora Galaxus Mobile abbassi i prezzi, può modificare contemporaneamente gli sconti concessi.

Accordi accessori, modifiche e integrazioni alle CG, alle disposizioni speciali o ad altri documenti contrattuali necessitano della forma scritta e della firma.

#### **9.4 Compensazione**

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

#### **10 Legge applicabile e foro competente**

Il contratto è soggetto al diritto svizzero. Il **foro competente è Zurigo**. Sono fatti salvi eventuali fori obbligatori del diritto federale (ad es. nel caso di consumatori, il foro del loro domicilio ai sensi dell'art. 32 ZPO).



## Condizioni generali di contratto per i servizi internet di Galaxus Internet

Marzo 2025

**Nota:** solo la versione in lingua tedesca delle Condizioni generali di contratto per i servizi internet di Galaxus Internet è giuridicamente vincolante. Le traduzioni in italiano, francese e inglese sono fornite unicamente a titolo informativo e non hanno valore giuridico. Fa stato la versione in tedesco del documento.

### 1 Ambito di applicazione, parti e componenti del contratto

Le presenti condizioni generali di contratto per i servizi internet di Galaxus Internet («CGC»), insieme all'ordine associato e alle altre componenti contrattuali, costituiscono il contratto tra Digitec Galaxus AG, Pflingstweidstrasse 60, 8005 Zurigo («Galaxus Internet») e te («cliente») per la fornitura e l'utilizzo dei servizi internet e dei servizi associati («servizi») di Galaxus Internet. I seguenti documenti sono parte integrante del contratto in ordine di priorità decrescente:

- Panoramica e dettagli delle tariffe
- Descrizione dei servizi e ulteriori condizioni
- Le presenti CGC

Inoltre, si applicano l'Informativa sulla privacy di Digitec Galaxus AG e le Informazioni sulla protezione dei dati di Galaxus Internet. I componenti del contratto sono disponibili su abos.galaxus.ch e sono validi nella loro versione attuale. Galaxus Internet può anche inviare al cliente i componenti del contratto via e-mail. Completando la registrazione/l'ordine, il cliente conferma di aver letto e accettato il contratto e gli altri elementi contrattuali ivi elencati e conferma la correttezza dei dati indicati propri o di eventuali altri utenti. Il cliente è responsabile nei confronti di Galaxus Internet per la correttezza delle sue informazioni personali o per i danni derivanti da informazioni errate o insufficienti. Le componenti contrattuali si applicano in ogni caso dal primo utilizzo dei servizi e, al più tardi 14 giorni dopo la stipula del contratto, valgono come accettate. Se entro questo periodo di tempo il cliente solleva obiezioni contro tutte o singole condizioni contrattuali, il contratto sarà annullato senza alcun rimborso. I servizi di Galaxus Internet comprendono servizi internet mediante fornitura di una connessione a internet («connessione»), router incluso. Il tipo e la portata delle prestazioni sono determinati dalle presenti CGC e dalle altre componenti contrattuali.

### 2 Entrata in vigore, durata e cessazione del contratto

#### 2.1 Entrata in vigore e durata

Il contratto entra in vigore al momento dell'attivazione della rispettiva connessione e viene stipulato con una durata indeterminata. Se applicabile, si applica la durata minima del contratto stabilita al momento della stipula. Il contratto viene stipulato su richiesta del cliente, previa accettazione da parte di Galaxus Internet. La registrazione/l'ordine vale come richiesta del cliente. Galaxus Internet decide a propria discrezione se accettare o meno la richiesta del cliente e se stipulare il contratto con il cliente. Tra le altre cose, affin-

ché un contratto tra Galaxus Internet e il cliente possa essere stipulato ed entrare in vigore, il cliente deve essere registrato a norma di legge (compresa l'identificazione mediante un documento d'identità). Galaxus Internet può anche rifiutare la richiesta del cliente senza indicarne i motivi o accettarla tramite l'attivazione della connessione. La connessione viene attivata solo dopo la registrazione del cliente. Se il cliente ha fornito informazioni errate o incomplete, o ha caricato documenti di identità insufficienti, Galaxus Internet può richiedere la correzione o il completamento delle informazioni o l'invio dei documenti di identità, oppure può disattivare una connessione già attivata senza risarcimento. Possono stipulare contratti le persone fisiche che hanno compiuto 18 anni residenti in Svizzera o aziende con sede in Svizzera.

Galaxus Internet si riserva inoltre il diritto di rifiutare la registrazione di più connessioni a nome della stessa persona in caso di sospetto di abuso.

#### 2.2 Modifica dell'abbonamento

Galaxus Internet offre al cliente la possibilità di scegliere tra diversi abbonamenti, con servizi di portata variabile e prezzi corrispondenti. Il cliente ha il diritto di passare a un altro tipo di abbonamento se e nella misura in cui questo è offerto da Galaxus Internet. Le scadenze applicabili sono riportate nel conto cliente.

La durata del contratto non è influenzata dalla modifica del tipo di abbonamento. La fatturazione avviene su base giornaliera.

L'autorizzazione a modificare gli abbonamenti può essere limitata, in particolare, ma non esclusivamente, in caso di ritardo nei pagamenti.

#### 2.3 Attivazione anticipata

Se la connessione viene tecnicamente attivata prima dell'inizio d'utilizzo desiderato dal cliente («data desiderata»), il cliente può utilizzarla in anticipo.

Per il periodo che intercorre tra la fornitura tecnica della connessione («data di attivazione») e la data desiderata, il cliente non ha diritto ad alcun servizio di Galaxus Internet (paragrafo 3 Servizi di Galaxus Internet). Tuttavia, il cliente è già obbligato ad adempiere ai suoi obblighi contrattuali durante questo periodo (paragrafo 6 Obblighi/servizi del cliente), ad eccezione dell'obbligo di pagare i canoni di abbonamento, da cui è esonerato per questo periodo.

#### 2.4 Disdetta

##### 2.4.1 Disdetta del contratto o di una connessione

Il cliente può richiedere la disdetta dal contratto solo all'interno del suo conto cliente («Conto cliente», su abos.galaxus.ch). Le richieste di disdetta tramite posta o e-mail non verranno accettate.

Se il cliente acquista più servizi da Galaxus Internet, deve indicare il servizio per cui richiede la disdetta (ad es. una sola connessione se

ne ha più di una a suo nome). In caso di disdetta del contratto, tutte le connessioni assegnate a tale contratto, comprese tutte le opzioni assegnate alle connessioni, vengono simultaneamente rescisse. Se la disdetta interessa un'unica connessione, tutte le opzioni della stessa vengono disdette contemporaneamente. D'altra parte, la disdetta di una singola connessione non influisce su eventuali altre connessioni. Si applicano i termini di disdetta indicati su abos.galaxus.ch al momento della stipula del contratto. La disdetta di un contratto prima del termine di disdetta ordinario è possibile solo versando il canone mensile di base fino al termine di disdetta ordinario più un'eventuale commissione, salvo diverse disposizioni nei singoli casi.

#### 2.4.2 Disdetta delle opzioni

Le opzioni possono essere annullate in qualsiasi momento, nel rispetto del periodo di preavviso indicato nel conto cliente. Se viene stabilita una durata minima del contratto, le opzioni possono essere annullate solo dopo la scadenza. D'altra parte, la disdetta di un'opzione non ha alcun effetto sulla connessione a cui questa opzione è assegnata. Con riserva di disdetta da parte del cliente per giusta causa, il cliente può richiedere la disdetta delle opzioni prima della scadenza dell'eventuale durata minima del contratto solo con il consenso di Galaxus Internet e con conseguenze a livello di costi. Il cliente deve saldare tutti i canoni mensili ricorrenti più tutti i servizi a pagamento fino alla fine dell'eventuale durata minima del contratto (pagamento una tantum). Questi pagamenti vanno corrisposti con effetto immediato.

Il cliente deve inoltre saldare i canoni sopra indicati se l'opzione interessata o la connessione a cui è assegnata l'opzione viene disdetta da Galaxus Internet per giusta causa se il cliente è responsabile. Se Galaxus Internet disdice l'opzione o la connessione per giusta causa e il cliente non è responsabile, il cliente non è tenuto a pagare alcun canone.

#### 2.4.3 Disdetta per giusta causa

Galaxus Internet ha il diritto di disdire il contratto, le singole connessioni o le singole opzioni senza preavviso e senza risarcimento per giusta causa. Una giusta causa sussiste in particolare quando:

- sussistano indizi del fatto che il cliente utilizza i servizi per scopi illegali, illeciti o che violano il contratto;
- un'autorità giuridica vieti di continuare a erogare il servizio al cliente;
- se le reti di Galaxus Internet, dell'operatore di rete o di terzi o il loro utilizzo da parte del cliente sono compromessi;
- vi sia motivo di credere che il cliente abbia fornito dati scorretti o incompleti al momento della stipula contrattuale;
- il cliente sia in mora di pagamento;
- lo richiedano interessi pubblici predominanti.

L'eventuale riattivazione di un contratto disdetto comporta ulteriori costi per il cliente, pari ai canoni pubblicati su abos.galaxus.ch.

Il cliente ha il diritto di disdire il contratto, le singole connessioni o le singole opzioni senza preavviso per giusta causa. Una giusta causa sussiste in particolare quando:

- Galaxus Internet commette una violazione colposa, sostanziale e continua del contratto e non vi pone rimedio nonostante sia stato adeguatamente sollecitato dal cliente;
- l'accesso a internet a banda larga è continuamente non disponibile 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;
- in caso di decesso del cliente.

### 3 Servizi di Galaxus Internet

#### 3.1 In generale

Galaxus Internet mette a disposizione del cliente una o più connessioni attraverso le quali il cliente può utilizzare i servizi Internet. Il servizio di Galaxus Internet è garantito esclusivamente all'indirizzo di installazione definito dal cliente al momento della stipula del contratto. I servizi sono forniti con l'assistenza di un operatore di rete («partner di rete») selezionato da Galaxus Internet. Galaxus Internet può incaricare in qualsiasi momento altri terzi in Svizzera e all'estero per la fornitura dei suoi servizi.

La portata dei servizi di Galaxus Internet comprende la fornitura di una connessione Internet funzionale, compresa la fornitura di un dispositivo router funzionale («router»). Questo vale se un segnale a banda larga funzionale della tecnologia richiesta dal cliente è già disponibile nei locali residenziali o commerciali del cliente (Optical termination outlet ready, «OTO-ready»). L'installazione funzionale del router e il collegamento e l'utilizzo funzionale del router con i dispositivi finali del cliente sono espressamente responsabilità del cliente e non di Galaxus Internet.

Se all'indirizzo di abitazione esiste una connessione Internet della tecnologia scelta dal cliente fino al centro di distribuzione, ma all'interno dell'edificio non è stato posato alcun cavo a banda larga della tecnologia scelta dal cliente (building entry point ready, «BEP-ready»), la responsabilità della fornitura di un segnale a banda larga funzionale nell'abitazione o nel locale commerciale spetta espressamente al proprietario dell'abitazione o del locale commerciale e non a Galaxus Internet. Tuttavia, il cliente può incaricare Galaxus Internet di fornire un segnale a banda larga funzionante nell'abitazione o nel locale commerciale con il consenso esplicito del proprietario dell'abitazione o del locale commerciale. I costi sono a carico del proprietario. Galaxus Internet agisce esclusivamente come intermediario tra il cliente, il proprietario, il fornitore di servizi terzo e il partner di rete.

In casi eccezionali, potrebbe essere impossibile stabilire una connessione (ad es. nessuna copertura di rete, nessuna connessione domestica esistente) o potrebbe non avere senso (ad es. larghezza di banda insufficiente disponibile su una connessione). In questi casi, Galaxus Internet si riserva il diritto di rifiutare l'attivazione di una connessione. Galaxus Internet sarà obbligata a fornire i servizi solo dopo che tutti i requisiti saranno stati verificati da Galaxus Internet. Ulteriori dettagli sulla portata dei servizi e sui requisiti tecnici sono definiti nelle descrizioni dei servizi.

#### 3.2 Opzioni

Le opzioni includono funzioni aggiuntive per la connessione, se disponibili (ad es. indirizzo IP fisso, router alternativo, ecc.). Le opzioni vengono offerte gratuitamente oppure a fronte di un canone di abbonamento o di tariffe separate (ad esempio in base all'utilizzo). La disponibilità delle singole opzioni a seconda dell'abbonamento, dell'entità della prestazione e della durata contrattuale è riportata su abos.galaxus.ch. Le opzioni attivate per ogni connessione sono elencate nel conto cliente. Galaxus Internet non garantisce la continua disponibilità delle opzioni. Galaxus Internet si riserva il diritto di ampliare, limitare, sospendere o modificare in altro modo le opzioni in qualsiasi momento. Qualora il cliente utilizzi un'opzione del genere, tali modifiche verranno comunicate in modo idoneo (paragrafo 9.3). La limitazione o la sospensione di un'opzione non ha alcuna influenza sullo stato del contratto o della connessione a cui l'opzione è assegnata.

#### 3.3 Opzione Family + Friends

L'opzione Family + Friends include la possibilità di integrare le connessioni di diversi utenti nel conto cliente di un cliente e di gestirle tramite questo («Conto cliente Family + Friends»). Di conseguenza, i

clienti associati beneficiano generalmente di un credito sul conto cliente, se e nella misura in cui è applicabile. La gestione delle connessioni collegate nel conto cliente Family + Friends («connessioni collegate») e il pagamento delle relative fatture vengono effettuati dal titolare del conto cliente Family + Friends («cliente principale»). Non appena il titolare di una connessione collegata registra il proprio metodo di pagamento, paga la propria fattura. Rapporti contrattuali separati e indipendenti esistono tra Galaxus Internet e gli altri clienti le cui connessioni sono incluse nel conto cliente Family + Friends («clienti associati»). Di conseguenza, se una connessione esistente viene integrata in un conto cliente Family + Friends, non avviene alcun trasferimento del relativo contratto al cliente principale e il relativo cliente associato rimane proprietario della sua connessione. Quando si estende un conto cliente Family + Friends con la connessione di un nuovo cliente, questo nuovo cliente conclude un contratto separato con Galaxus Internet e diventa il proprietario della connessione in questione.

Il cliente associato riconosce e accetta che la gestione del suo contratto e della sua connessione possa essere effettuata dal cliente principale (ad esempio, la configurazione del router, la cancellazione della connessione, ecc.) e che quest'ultimo abbia accesso ai dati contrattuali e di altro tipo del cliente associato e della sua connessione. Se il cliente associato ha un conto cliente con un proprio login, può gestire autonomamente la sua connessione allo stesso tempo. Il cliente principale e i clienti associati riconoscono e accettano che le informazioni relative al cliente principale e agli altri clienti associati (ad es. nome, iniziali del nome e cognome o consumo mensile di dati) siano visibili per tutti i clienti associati nel conto Family + Friends.

Il cliente principale è tenuto a pagare le fatture corrispondenti (tariffe di abbonamento, tariffe per le opzioni e tutti gli altri importi fatturati a seguito dell'utilizzo dei servizi Galaxus Internet) per tutte le connessioni associate. Tale obbligo non cessa in caso di cambio dell'abbonamento e della relativa tariffa. Il cliente principale non deve più pagare le fatture di un cliente associato non appena quest'ultimo registra il proprio metodo di pagamento. L'obbligo di pagare le fatture corrispondenti del cliente associato passa al cliente associato. Se una connessione viene aggiunta al conto Family + Friends nel corso di un mese da calendario, al cliente principale sarà fatturato il canone di abbonamento per l'intero mese, così come qualsiasi altro importo dovuto a seguito dell'utilizzo della connessione in questione. Il pagamento della fattura da parte del cliente principale ha effetto liberatorio per il cliente associato. In caso di ritardi o inadempienze di pagamento, Galaxus Internet può far valere i propri diritti direttamente nei confronti dei clienti associati per le proprie prestazioni. Se un cliente associato registra il proprio metodo di pagamento nel corso del mese, gli saranno addebitati gli importi dell'intero mese. Il pagamento della fattura da parte del cliente associato ha effetto liberatorio per il cliente principale.

Inoltre, in caso di utilizzo abusivo o non conforme alla legge o al contratto di singole connessioni oppure in caso di pagamenti arretrati o mancanti, Galaxus Internet si riserva il diritto di adottare misure adeguate (come ad es. la sospensione dei servizi o l'annullamento delle connessioni) su tutte le connessioni associate a un conto Family + Friends il cui pagamento è gestito dal cliente principale.

### 3.4 Garanzia

Galaxus Internet si impegna nei confronti del cliente a fornire scrupolosamente i servizi dovuti per contratto. In particolare, Galaxus Internet si impegna a offrire un'elevata fruibilità dei propri servizi e delle sue reti. I guasti alla rete che rientrano nella sfera di influenza di Galaxus saranno riparati il più presto possibile. Galaxus Internet non si assume tuttavia nessuna garanzia per:

- il funzionamento costantemente ineccepibile, sicuro e privo di interruzioni delle sue prestazioni di servizi e infrastrutture;

- la disponibilità continua e capillare dei servizi;
- determinati tempi, velocità o capacità di trasmissione;
- una determinata disponibilità, qualità, funzionamento e supporto del traffico voce e dati, in particolare su reti di terzi o con connessioni a reti di terzi;
- la disponibilità di tecnologie e standard a banda larga individuali;
- la fornitura o la manutenzione di determinati mezzi tecnici (ad es. infrastrutture, piattaforme, tecnologie e protocolli di trasmissione e interfacce utente) e la fornitura o la manutenzione di servizi accessibili attraverso di essi;
- l'integrità dei dati trasmessi o ottenuti tramite l'infrastruttura del partner di rete o le reti di terzi;
- i contenuti o i servizi elaborati da terzi o disponibili presso terzi;
- la protezione della sua rete dall'accesso non consentito;
- la protezione del cliente da software dannosi, virus, spam, trojan, hacker, spyware, attacchi phishing o altre azioni criminali da parte di terzi;
- la protezione dalla perdita dei dati;
- misure preventive sull'infrastruttura del gestore di rete volte a evitare danni ai dispositivi del cliente;
- in caso di trasloco del cliente, che i servizi possano essere offerti nella nuova sede nella stessa misura.

Inoltre, Galaxus Internet non si assume alcuna responsabilità per:

- i contenuti che il cliente permette a Galaxus Internet di trasmettere o elaborare o che rende accessibili a terzi;
- i contenuti che il cliente riceve attraverso la rete a banda larga;
- la correttezza, la completezza, l'attualità, la legalità e l'utilità, la disponibilità e la tempestiva consegna di informazioni create da terzi, che possono essere recuperate da terzi o rese accessibili attraverso i servizi di Galaxus Internet.

Galaxus è libera nella scelta dei mezzi tecnici da utilizzare per l'erogazione delle prestazioni concordate, salvo diversa pattuizione contrattuale. Tali mezzi tecnici comprendono, ad esempio, infrastrutture, piattaforme, tecnologie e protocolli di trasmissione e interfacce utente.

### 3.5 Rete a banda larga e manutenzione

Per motivi legali, tecnici o di fatto, una fornitura di banda larga già presente in un determinato luogo può indebolirsi o smettere di funzionare del tutto.

Galaxus Internet o il gestore di rete si riservano il diritto di limitare o interrompere temporaneamente i servizi, ad esempio per lavori di manutenzione alla rete, per l'introduzione di nuove tecnologie, per l'eliminazione di guasti o per problemi di capacità. Il verificarsi di un tale evento non dà diritto al cliente di disdire in via straordinaria il contratto, una singola connessione o le opzioni. Galaxus Internet, insieme al gestore di rete, si adopera per riparare al più presto i guasti che rientrano nella sua sfera di influenza entro un periodo di tempo ragionevole durante le ore di attività. Se Galaxus Internet viene sollecitato dal cliente a causa di malfunzionamenti la cui causa non è riconducibile alla sua infrastruttura, i conseguenti costi possono essere addebitati al cliente.

### 3.6 Larghezze di banda, velocità di trasmissione e tecnologie

Le larghezze di banda specificate da Galaxus Internet non sono vincolanti. Galaxus Internet non garantisce alcuna larghezza di banda minima. Le velocità di trasmissione specificate sono prestazioni ottimali e non possono essere garantite. La velocità di trasmissione effettiva dipende, ad esempio, dalla connessione, dalla distanza dal centro di controllo più vicino, dalla qualità delle linee, dall'utilizzo della rete o da altri fattori e può quindi essere general-

mente inferiore alla velocità massima di internet indicata. L'utilizzabilità del WiFi dipende anche dalle condizioni locali in cui si trova il cliente. Galaxus Internet o il partner di rete sono autorizzati a sospendere le tecnologie e gli standard più vecchi previa notifica. Non è prevista una tecnologia o uno standard specifici.

### 3.7 Router

L'hardware fornito gratuitamente al cliente da Galaxus Internet, come ad esempio il router, rimane di proprietà di Galaxus Internet per tutta la durata del contratto. Galaxus Internet si riserva il diritto di fornire router come nuovi, ma non nuovi di zecca. I router non diventano di proprietà del cliente e pertanto non possono essere venduti, ipotecati, ereditati o altrimenti trasferiti a terzi. Il cliente è responsabile di avere cura del router durante l'utilizzo. Se il router deve essere sostituito a causa di uso improprio, di perdita o di un altro guasto da parte del cliente, quest'ultimo è tenuto a pagare i costi di attivazione di una connessione indicati su abos.galaxus.ch. Il router non può essere utilizzato per scopi diversi da quelli contrattuali. In particolare, è vietato aprire il router e manomettere il software e/o l'hardware. Galaxus Internet ha il diritto di accedere al router via internet in qualsiasi momento per la configurazione, la manutenzione o l'ottimizzazione e/o l'espansione dei suoi servizi e per visualizzare, modificare, aggiornare o cancellare i dati tecnici o il software esistenti. Galaxus Internet non risponde della perdita dei dati del cliente. Questo vale in particolare per i casi in cui si è verificata in seguito alla sostituzione di un router o software difettoso o in seguito a una manutenzione remota. Al termine della durata del contratto, il cliente è tenuto a restituire il dispositivo non danneggiato a Galaxus Internet entro un termine di 30 giorni. Se il cliente non adempie a questo obbligo, dovrà pagare a Galaxus Internet un indennizzo per ogni dispositivo, indipendentemente dalla sua età, che verrà emesso con il sollecito.

### 3.8 Elementi di indirizzamento

Non sussiste alcun diritto all'attribuzione o al mantenimento di un indirizzo IP statico specifico o di altri elementi di indirizzamento. Ciò può avere come conseguenza che l'accesso remoto non è possibile, ad esempio. Galaxus Internet fornisce al cliente l'indirizzo IP e gli altri elementi di indirizzamento da utilizzare. Questi non diventano di proprietà del cliente e pertanto non possono essere venduti, ipotecati, ereditati o altrimenti trasferiti a terzi. Galaxus Internet può ritirare o modificare l'indirizzo IP o altri elementi di indirizzamento senza alcun risarcimento se ciò è necessario per motivi ufficiali, operativi, legali o tecnici. Tutti gli elementi di indirizzamento tornano a Galaxus Internet senza risarcimento al termine del contratto, della connessione o dell'utilizzo del servizio corrispondente e possono essere assegnati ad altri clienti. Se il cliente mette l'uso di una connessione a disposizione di altre persone (ad es. coinquilini di un appartamento condiviso), il nome, l'indirizzo e altri dati del cliente continueranno a essere comunicati alle autorità competenti su loro richiesta. Se tramite la connessione fornita vengono commessi atti penalmente rilevanti, il cliente può essere perseguito per favoreggiamento, complicità o favoritismo.

### 3.9 Blocco

Galaxus Internet può bloccare interamente o in parte i servizi senza preavviso oppure limitarli a determinate prestazioni qualora:

- sussista una giusta causa (paragrafo 2.4.3);
- il blocco si presume sia nell'interesse del cliente, ad es. in caso di abuso da parte di terzi;
- sussistano dubbi motivati relativi al rispetto degli obblighi di pagamento (paragrafo 5.3).

Il cliente viene informato dell'avvenuto blocco mediante gli strumenti opportuni. Il blocco o la restrizione possono essere mantenuti finché sussiste il motivo del blocco o della restrizione. Qualora il motivo del blocco o della restrizione sia ascrivibile al cliente, l'obbligo del cliente al pagamento della prestazione di servizi rimane invariato per l'intera durata del blocco o della restrizione. Inoltre, Galaxus Internet può addebitare al cliente un costo per il blocco e lo sblocco del servizio interessato, in conformità alle tariffe pubblicate su abos.galaxus.ch, nonché i costi per un eventuale router sostitutivo, a meno che non sia previsto diversamente dalla legge sulle telecomunicazioni.

### 3.10 Assistenza

Per l'assistenza, il cliente ha a disposizione una pagina FAQ con le domande/risposte frequenti e un modulo di contatto all'indirizzo abos.galaxus.ch. Inoltre, il cliente può contattare l'assistenza clienti di Galaxus Internet durante gli orari di lavoro con qualsiasi richiesta di supporto. Galaxus Internet si impegna a rispondere alle richieste nel più breve tempo possibile, ma non garantisce tempi di reazione o di risposta specifici.

## 4 Prezzi, tariffe e canoni

Fanno fede i prezzi, le tariffe e i canoni pubblicati su abos.galaxus.ch. I costi del servizio (ad es. costi per il trasferimento, la sostituzione del router, l'intervento di un tecnico, ecc.) possono essere adattati senza previo avviso. Galaxus Internet può anche rendere noti i prezzi, le tariffe e i canoni immediatamente prima dell'utilizzo di un determinato servizio. L'obbligo di pagamento inizia solitamente con l'attivazione del rispettivo servizio, ad esempio con l'attivazione della connessione. Salvo che non sia regolamentato diversamente nel contratto o nei dettagli delle tariffe, valgono le seguenti disposizioni:

- Oltre al prezzo di abbonamento della connessione, verranno addebitati i seguenti costi: le opzioni e le spese (ad es. costi di attivazione, costi di trasloco, costi di sostituzione del router, ecc.) a meno che non siano espressamente incluse nell'ambito dei servizi dell'abbonamento selezionato.
- Su richiesta del cliente, Galaxus Internet fornirà servizi tecnici di assistenza tramite un partner terzo (paragrafo 8 Prestazioni di servizi e beni di terzi) per i componenti del servizio che non sono di responsabilità di Galaxus Internet (paragrafo 3.1 Servizi di Galaxus Internet – In generale):
  - OTO-ready: i costi dei servizi tecnici di assistenza in relazione ai casi OTO-ready sono servizi di terzi, sono in ogni caso a carico del cliente e saranno fatturati al cliente da Galaxus Internet. Galaxus Internet si riserva il diritto di addebitare un costo aggiuntivo per la fornitura e l'elaborazione di tale ordine, oltre alla tariffa per i servizi tecnici di assistenza.
  - BEP-ready: nei casi di BEP-ready (paragrafo 3.1 Servizi Galaxus – In generale), il proprietario dell'appartamento o del locale commerciale dovrà in ogni caso sostenere le spese per i servizi tecnici di assistenza (paragrafo 8 Prestazioni di servizi e beni di terzi). Questi servizi di terzi vengono fatturati direttamente al proprietario dal fornitore di servizi tecnologici o dal partner di rete. Il fornitore di servizi tecnologici o il partner di rete può richiedere le commissioni direttamente al cliente se il proprietario si rifiuta di pagare la commissione (ad es. a causa di un mancato o insufficiente accordo preliminare tra il cliente e il proprietario in merito a questa misura di costruzione e ai relativi costi) o se il fornitore di servizi tecnologici o il partner di rete non conosce l'indirizzo di fatturazione del proprietario. Galaxus Internet si riserva il

diritto di addebitare un costo aggiuntivo per la disposizione di tale servizio.

- Nel caso di promozioni a pagamento o campagne di buoni che comportano la riduzione di una determinata tariffa (ad es. il prezzo dell'abbonamento, i prezzi delle opzioni, i pacchetti dati, ecc.), non è previsto alcun rimborso se la tariffa in questione viene successivamente ridotta.
- Gli sconti non sono cumulabili.

## 5 Fatturazione e condizioni di pagamento

### 5.1 In generale

Le fatture vengono emesse sulla base delle documentazioni tecniche di Galaxus Internet. Galaxus Internet può conteggiare diverse fatture del cliente e fatturare i piccoli importi nella fattura successiva. Le unità di fatturazione aperte vengono conteggiate come unità complete. Per la fatturazione vengono presi in considerazione solo i servizi per i quali esistono dati di fatturazione. Gli importi relativi a servizi forniti o resi successivamente, ad esempio i servizi tecnici di assistenza OTO-ready, possono essere rivendicati con fatture successive. Galaxus Internet può fatturare al cliente gli importi dovuti per l'acquisto di servizi da altri fornitori terzi insieme alla fattura dei propri servizi. Le disposizioni del presente paragrafo 5 si applicano anche nel caso in cui Galaxus Internet sia responsabile della fatturazione e dell'incasso per conto di terzi. Le fatture sono disponibili nel conto cliente.

Obiezioni motivate relative alla fattura devono essere presentate a Galaxus Internet entro 30 giorni dalla ricezione della fattura. Altrimenti, la fattura si intende accettata dal cliente. Se le obiezioni riguardano solo un importo parziale della fattura, il cliente è tenuto a pagare l'importo parziale non contestato. Gli importi pagati in eccedenza dal cliente vengono accreditati sul conto cliente e conteggiati con la successiva fattura in scadenza. Con la risoluzione del contratto o di una connessione, tutti i crediti e gli importi ancora in sospeso diventano esigibili. Se gli importi sono ancora in sospeso al momento della risoluzione del contratto o sono stati ricevuti da terzi solo in un secondo momento (ad es. i costi per i fornitori di servizi tecnologici), questi possono essere rivendicati anche dopo la risoluzione del contratto.

### 5.2 Metodi di pagamento

Il cliente si impegna a pagare l'importo fatturato con la carta di credito valida registrata sul conto oppure tramite TWINT. Non sono accettate altre forme di pagamento. Il pagamento tramite TWINT è consentito solo ai clienti privati. Il metodo di pagamento viene registrato nel conto utente per addebiti ricorrenti. Sono accettati solo i fornitori di carte di credito indicati su abos.galaxus.ch. La fatturazione o la prenotazione tramite carta di credito o TWINT avviene automaticamente su base mensile con effetto retroattivo.

### 5.3 Mora

Se il cliente non adempie al suo obbligo di pagamento, in particolare perché l'addebito non può essere effettuato correttamente a causa di restrizioni sulla carta di credito o TWINT, il cliente sarà immediatamente in mora. Il cliente cade in mora anche qualora venga contestato un importo parziale della fattura e l'importo incontestato non venga pagato.

Galaxus Internet si riserva il diritto di addebitare un interesse di mora del 5%. Inoltre, il cliente si fa carico di tutti i costi sostenuti da Galaxus Internet dovuti al ritardo del pagamento. Dopo un primo promemoria di pagamento gratuito tramite SMS o e-mail, per ogni sollecito successivo al cliente vengono addebitati CHF 30 a titolo di spese. Internet Galaxus può ricorrere a terzi per l'incasso in qualsiasi momento. Il cliente è tenuto al pagamento di tasse minime da corrispondere direttamente al soggetto terzo incaricato della riscossione.

Oltre alle tasse minime dovute, il cliente deve rimborsare tutte le spese e gli esborsi necessari per l'incasso sostenuti dal soggetto terzo. Qualora il cliente sia inadempiente, Galaxus Internet può, per quanto consentito dalla legge, interrompere la fornitura di servizi relativi a singoli servizi o a tutti i servizi, adottare ulteriori misure per mitigare i danni e/o risolvere il contratto senza preavviso e senza risarcimento.

### 5.4 Comportamento di utilizzo straordinario

Galaxus Internet non è tenuta a monitorare il consumo dei servizi. In caso di sospetto di abuso o dubbio sulla disponibilità o capacità di pagamento del cliente, Galaxus Internet può bloccare immediatamente tutti o i singoli servizi oppure richiedere al cliente una garanzia (ad es. sotto forma di pagamento anticipato).

## 6 Obblighi/Prestazioni del cliente

### 6.1 Pagamento

Il cliente è tenuto a pagare i servizi acquistati in tempo utile.

### 6.2 Installazione e disinstallazione

Il cliente è responsabile dell'installazione e della disinstallazione del router fornito gratuitamente da Galaxus Internet (paragrafo 3.8 Router) e del suo collegamento ai dispositivi finali del cliente. Galaxus Internet fornisce assistenza al cliente esclusivamente per il router fornito da Galaxus Internet.

### 6.3 Trasferimento

Per modificare un indirizzo di installazione, il cliente utilizza l'apposita funzione presente nel conto cliente. Galaxus Internet non garantisce che la stessa offerta sia disponibile al nuovo indirizzo di installazione richiesto e mostrerà al cliente le offerte disponibili. Poiché l'attivazione di un'offerta nuova o esistente comporta dei costi per Galaxus Internet (ad es. spese di attivazione per i partner di rete e/o router sostitutivi), al cliente verranno addebitati i costi di attivazione. L'importo di questi costi di attivazione è indicato su abos.galaxus.ch.

### 6.4 Utilizzo lecito e contrattuale e utilizzo improprio

Per i clienti privati i servizi di Galaxus Internet sono destinati esclusivamente all'uso abituale di una clientela privata; per i clienti aziendali esclusivamente all'uso abituale di una clientela commerciale. Si riferisce al normale utilizzo della connessione con i dispositivi finali per le connessioni dati.

Il cliente si assume la responsabilità di impiegare i servizi in modo conforme alle disposizioni di legge e al contratto. Inoltre, i servizi non possono essere utilizzati in modo illecito, ossia in violazione del contratto o in modo illegale. Sono considerati non conformi alle disposizioni di legge o al contratto, in particolare, i seguenti tipi di utilizzo:

- un uso improprio o non conforme allo scopo previsto;
- molestie o disturbo a terzi, in particolare l'impedimento di terzi nell'uso dei servizi di telecomunicazione;
- tentativi di hacking (ad es. tentativi di intrusione nell'infrastruttura di terzi), l'intercettazione di altri utenti o dei loro dati e attacchi fraudolenti (ad es. phishing);
- trasmissione o divulgazione di contenuti illegali o immorali;
- una rivendita o un trasferimento gratuito dei servizi;
- la fornitura di accesso a internet sotto forma di uso pubblico di internet per terzi;
- la fornitura commerciale di servizi quali l'hosting di siti web e altri servizi (VPN, portale di download, ecc.);
- la distribuzione di pubblicità di massa sleale (spam);
- la distribuzione di software maligni (ad es. virus, trojan, ecc.);
- l'allacciamento di apparecchi non compatibili all'infrastruttura

del partner di rete o di apparecchi che potrebbero danneggiare l'infrastruttura di rete;

- l'accesso o l'utilizzo non consentito di dati, sistemi ed elementi di rete;
- un utilizzo eccessivo, che comporta o può condurre a un sovraccarico del sistema o della rete.

Se Galaxus Internet comprova o se sussistono indizi che l'utilizzo dei servizi da parte del cliente si discosta significativamente dall'uso privato o commerciale abituale, o se il cliente (o le persone sotto la sua responsabilità) utilizza i servizi in modo illecito o non conforme al contratto o abusivamente, Galaxus Internet si riserva il diritto di richiedere al cliente di utilizzare i servizi in conformità alla legge e al contratto, e di modificare i servizi offerti senza preavviso e senza risarcimento (ad es. passaggio a un altro abbonamento), di bloccare o limitare i servizi (ad es. mediante restrizioni), di rescindere il contratto o la relativa connessione senza preavviso e senza risarcimento, di adottare altre misure adeguate e, se necessario, di esigere il risarcimento e l'indennizzo richiesti da terzi. Lo stesso vale in caso di indicazione non veritiera o incompleta dei dati del cliente alla stipulazione del contratto o all'ordinazione. In presenza di indizi relativi a un impiego illecito o che viola il contratto, il cliente è tenuto a fornire a Galaxus Internet informazioni in merito a tale utilizzo. Inoltre, il cliente è tenuto a informare Galaxus Internet immediatamente tramite i canali di contatto indicati su [abos.galaxus.ch](http://abos.galaxus.ch) in caso di utilizzo improprio dei servizi rilevato o imminente (compreso se tale utilizzo improprio è ascrivibile al cliente).

### 6.5 Responsabilità per il contenuto

Il cliente è responsabile del contenuto che fa trasmettere da Galaxus Internet o che rende accessibile a terzi.

### 6.6 Responsabilità per l'utilizzo delle connessioni

Il cliente è responsabile di qualsiasi impiego delle sue connessioni, anche da parte di terzi.

In particolare, deve saldare tutti gli importi messi in conto per l'utilizzo dei servizi acquistati da Galaxus Internet. Questo vale anche per le merci o i servizi acquistati o ordinati da terzi attraverso le sue connessioni (ad es. servizi tecnici di assistenza).

Il cliente ha la possibilità di ottenere diverse connessioni da Galaxus Internet. In qualità di titolare del contratto e della connessione, il cliente si assume in ogni momento la piena responsabilità per la corretta registrazione dei dati personali di tutte le persone che utilizzano le connessioni, in conformità alla legge e al contratto, nonché per il pagamento di tutte le fatture derivanti dall'utilizzo di tali connessioni. In caso di utilizzo non conforme alla legge o al contratto o abusivo di singole connessioni o in caso di mora o mancato pagamento, Galaxus Internet si riserva il diritto di adottare misure adeguate per tutte le connessioni assegnate al cliente.

Se il cliente permette a minori di utilizzare connessioni o altri servizi acquistati da Galaxus Internet, il cliente è responsabile del rispetto delle disposizioni in materia di tutela dei minori.

### 6.7 Dispositivi del cliente

La ricezione dei servizi dal router richiede l'utilizzo da parte del cliente finale di dispositivi idonei e compatibili con la rete domestica (ad es. desktop, notebook, smartphone, tablet, ecc.). Il cliente è responsabile dell'acquisto, della configurazione, della funzionalità e della conformità legale di questi dispositivi. Galaxus Internet non garantisce al cliente alcuna protezione dell'investimento. Galaxus Internet ha il diritto di analizzare la rete domestica da un punto di vista tecnico per individuare eventuali carenze nella qualità o nella velocità della connessione e di formulare raccomandazioni adeguate al cliente.

### 6.8 Disposizioni di sicurezza, password, ecc.

Il cliente deve attenersi alle disposizioni di sicurezza fornite o pubblicate da Galaxus Internet. In particolare, il cliente deve proteggere regolarmente e conservare con cura i dati di accesso (login) senza trasmetterli a terzi non autorizzati.

Il cliente deve proteggere i propri dispositivi e i propri dati dall'accesso non autorizzato di terzi adottando le misure necessarie – conformi allo stato della tecnica – per impedire che i propri dispositivi vengano impiegati per la diffusione di contenuti illegali o in altro modo dannosi, in particolare pubblicità di massa sleale (spam), messaggi a scopo fraudolento (e-mail/SMS phishing) o di siti internet fraudolenti e software dannosi (virus, trojan, ecc.).

### 6.9 Dati del cliente

Il cliente deve registrare correttamente la propria identità al momento della registrazione/dell'ordine.

Il cliente ha l'obbligo di mantenere sempre aggiornati il suo contratto, la fattura e l'indirizzo e-mail nel conto cliente, nonché i dati delle persone a cui il cliente consente di utilizzare le connessioni in qualsiasi momento.

L'indirizzo e-mail registrato nel conto cliente si intende quale recapito principale dello stesso. Di conseguenza, Galaxus Internet trasmette di norma informazioni rilevanti ai fini del contratto (ad es. fatture, solleciti, modifiche delle condizioni contrattuali e/o delle prestazioni, informazioni operative quali lavori di manutenzione, ecc.) a questo indirizzo e-mail o mette queste informazioni a disposizione del cliente in altro modo adeguato (ad es. nel conto cliente). Informazioni di questo tipo trasmesse o messe a disposizione del cliente vengono considerate legalmente valide. Galaxus Internet si riserva il diritto di trattenere le prestazioni dovute per contratto, finché il cliente non abbia fornito interamente e correttamente i dati e dimostrato la sua identità. L'obbligo del cliente al pagamento dei servizi rimane invariato.

### 7 Responsabilità di Galaxus Internet

In caso di violazione contrattuale Galaxus Internet rimborsa per ciascun episodio danni patrimoniali e materiali 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 esclusa nei limiti consentiti dalla legge. Inoltre, Galaxus Internet non si assume alcuna responsabilità per danni derivanti da un utilizzo illecito, non conforme al contratto o improprio dei suoi servizi da parte del cliente (o di persone sotto la sua responsabilità).

Galaxus Internet non si assume alcuna responsabilità in caso di forza maggiore o per danni di cui Galaxus Internet o l'operatore di rete o terzi coinvolti non sono responsabili o che sono causati dal blocco o dalla cessazione dei servizi da parte di Galaxus Internet. 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, compresi in particolare le interruzioni di corrente e i danni causati da software maligni (ad es. virus). Galaxus Internet è esonerata dall'obbligo di prestazione nei casi di forza maggiore.

### 8 Prestazioni di servizi e beni di terzi

Se il cliente acquista tramite la sua connessione un servizio o un bene aggiuntivo da un operatore terzo («servizi di terzi»), salvo diversamente concordato, il cliente stipula il contratto con questa terza parte, le cui condizioni contrattuali sono vincolanti. In questo contesto Galaxus Internet non è partner contrattuale del cliente, né per quanto riguarda i servizi o i beni acquistati né per quanto riguarda il pagamento, non si assume alcuna responsabilità o garanzia

per i servizi o i beni e non può essere ritenuta responsabile né fornire alcuna informazione relativamente agli stessi. In tali casi, il servizio fornito da Galaxus Internet si limita alla fornitura dell'accesso al terzo in questione e ai servizi del terzo.

A seconda del servizio, Galaxus Internet può richiedere per terzi il pagamento dei costi e occuparsi del compenso (ad es. tramite fattura) e procedere all'incasso.

## **9 Disposizioni aggiuntive**

### **9.1 Proprietà intellettuale**

Per la durata del contratto, il cliente ha il diritto inalienabile, non trasferibile, limitato nel tempo e non esclusivo d'impiego e d'uso dei servizi e dei prodotti concordati con Galaxus Internet in modo conforme al contratto. Il contenuto e l'estensione di questo diritto derivano dai documenti contrattuali. Al cliente non spettano altri diritti. Tutti i diritti in materia di proprietà intellettuale esistenti o che risultano dall'adempimento del contratto per quanto riguarda i servizi e i prodotti di Galaxus Internet restano a Galaxus Internet o a terzi autorizzati. Se il cliente viola i diritti su beni immateriali di terzi, questi esenterà Galaxus Internet in caso di rivalsa degli stessi terzi su Galaxus Internet da azioni o procedure giudiziarie nonché da danni subiti.

### **9.2 Trasferimento**

Per il trasferimento del contratto o dei diritti e doveri derivanti dal presente contratto, occorre il consenso scritto di Galaxus Internet. Galaxus Internet è autorizzata ad accettare il cambio delle parti contraenti se entrambe le parti danno il loro consenso tramite il modulo di contatto su [helpcenter.abos.galaxus.ch](mailto:helpcenter.abos.galaxus.ch). Galaxus Internet ha il diritto di trasferire a terzi il contratto o i diritti e gli obblighi che ne derivano (incl. crediti monetari) senza il consenso del cliente.

### **9.3 Disposizioni aggiuntive**

Galaxus Internet si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i servizi e/o i termini di contratto (compresi i prezzi, le tariffe e i canoni nonché le presenti CGC) o di interrompere singoli servizi. Il cliente viene informato di eventuali modifiche tramite i canali appropriati (ad es. tramite e-mail, conto cliente, sulla fattura o su [abos.galaxus.ch](http://abos.galaxus.ch)). Galaxus Internet informa tempestivamente il cliente di qualsiasi modifica che comporti uno svantaggio significativo per il cliente (ad es. un prezzo significativamente più alto per la connessione, la cancellazione o la restrizione significativa di un servizio). In questo caso, il cliente può disdire il contratto o le relative prestazioni al momento dell'entrata in vigore della modifica senza costi conseguenti. Qualora la modifica riguardi solo una prestazione (ad es. un'opzione), il diritto di disdetta si riferisce esclusivamente a tale prestazione. Qualora il cliente non receda entro la scadenza del termine di preavviso, le modifiche valgono come accettate. Inoltre, le modifiche che si rendono necessarie a seguito di disposizioni normative (ad es. aumento dell'imposta sul valore aggiunto) e le modifiche di prezzo effettuate da terzi (ad es. servizi a valore aggiunto) non autorizzano l'utente a disdire il contratto. In caso di disdetta, Galaxus Internet può presentare al cliente una delle seguenti offerte sostitutive:

- il mantenimento delle precedenti condizioni contrattuali, totalmente o in parte, oppure
- la compensazione dell'aumento complessivo del prezzo arrecato al cliente dalla modifica con i mezzi ritenuti opportuni.

Qualora Galaxus Internet abbassi i prezzi, può modificare contemporaneamente gli sconti concessi.

Le modifiche o gli accordi collaterali specifici per il cliente, le modifiche o le aggiunte richieste dal cliente richiedono il consenso scritto da parte di Galaxus Internet.

### **9.4 Compensazione**

Il cliente rinuncia ai diritti di compensazione per tutti i crediti nei confronti di Galaxus Internet.

## **10 Legge applicabile e foro competente**

Il contratto è soggetto al diritto svizzero. **Il foro competente è Zurigo.** Sono fatti salvi eventuali fori competenti (ad es. nel caso di consumatori, il foro del loro domicilio ai sensi dell'art. 32 CPC).