



Termini dei Servizi HelloGlobe

Chi siamo e cosa facciamo

1.1 Quando diciamo: (a) 'noi', 'ci' o 'nostro', intendiamo Three Ireland (Hutchison) Limited, operante come 'HelloGlobe'; (b) 'tu' o 'tuo', intendiamo te, nostro cliente; (c) 'accordo', intendiamo il tuo contratto con noi per la fornitura di una eSIM e dei Servizi HelloGlobe.

1.2 Nel glossario alla fine di questo accordo, troverai alcune definizioni utili dei termini utilizzati nei presenti termini dei Servizi HelloGlobe.

2. Informazioni sul tuo accordo

2.1 Il tuo accordo è composto da questi termini dei Servizi HelloGlobe, il tuo Piano, eventuali termini e condizioni specifici del tuo Piano pubblicati sul nostro Sito Web e forniti al momento dell'utilizzo dell'App, insieme a eventuali politiche riguardanti l'uso dei Servizi HelloGlobe che potremmo comunicarti di volta in volta. Potrebbero applicarsi termini aggiuntivi per offerte promozionali o speciali.

2.2 Accetti di rispettare gli obblighi del presente accordo, che è personale e non trasferibile. È tua responsabilità garantire che la eSIM sia utilizzata esclusivamente per accedere ai Servizi HelloGlobe secondo quanto previsto dal contratto. Sei responsabile del pagamento delle tariffe previste nei Piani e dell'eventuale riduzione della tua disponibilità di dati secondo il tuo Piano.

2.3 Il presente accordo non copre: (a) la fornitura e l'uso del dispositivo su cui è installata la eSIM e su cui vengono utilizzati i Servizi HelloGlobe. **Accetti che sia tua responsabilità garantire in ogni momento che qualsiasi dispositivo su cui intendi installare e utilizzare la eSIM e il Servizio HelloGlobe sia sbloccato per la rete, compatibile con eSIM, che tu possa scaricare l'app HelloGlobe sul tuo dispositivo**

e configurare le impostazioni per scaricare e attivare la eSIM. Rimani responsabile del tuo dispositivo e devi assicurarti che l'App sia aggiornata e che le impostazioni del dispositivo continuino a essere compatibili con il funzionamento della eSIM;

(b) qualsiasi prodotto o servizio che accedi, utilizzi o acquisti mentre usi i Servizi HelloGlobe.

3. **Quando inizia il tuo accordo**

3.1 L'accordo inizia quando scarichi l'App e crei un account con noi. Per utilizzare il Servizio HelloGlobe con la eSIM, è necessario acquistare un Piano.

3.2 Ogni Piano acquistato successivamente costituisce un contratto separato tra te e noi ed è regolato dal presente accordo e dai termini e condizioni del Piano.

Dopo l'acquisto, il tuo Piano inizia quando hai acquistato, installato e attivato la tua eSIM e quando la tua eSIM si connette a una Rete Partner nella Destinazione selezionata. Il Piano rimarrà attivo fino al verificarsi della prima delle seguenti condizioni: (i) hai consumato tutti i dati inclusi nel tuo Piano; oppure (ii) è terminata la durata del tuo Piano, momento in cui qualsiasi quantità di dati non utilizzata verrà cancellata ("**Scadenza del Piano**"). Per massimizzare i benefici del tuo Piano, dovresti avviarlo solo quando sei pronto a utilizzare il Servizio HelloGlobe nella tua Destinazione.

Modifiche all'accordo e ai Piani

3.3 Possiamo modificare qualsiasi termine dell'accordo, inclusi i nostri Piani, secondo le seguenti condizioni: (a) I termini aggiornati dell'accordo e dei Piani saranno disponibili sul nostro Sito Web e sulla nostra App, e dovrai accettarli prima di acquistare un nuovo Piano. (b) Ti informeremo almeno un mese prima se apportiamo modifiche ai termini dell'accordo che influenzano il tuo utilizzo dei Servizi HelloGlobe e che entrano in vigore dopo la data di stipula dell'accordo e prima della Scadenza del Piano. Se non accetti le modifiche, sei libero di interrompere l'uso dei Servizi HelloGlobe e terminare l'accordo entro un mese dalla comunicazione della variazione. In tal caso, e salvo le eccezioni seguenti, puoi contattarci per: (i) un rimborso totale del costo del tuo Piano se non lo hai attivato; oppure (ii) un rimborso proporzionale del costo del tuo Piano se non hai utilizzato l'intera disponibilità di dati. Non avrai diritto a un rimborso se la modifica è esclusivamente a tuo vantaggio, è di natura puramente amministrativa e non ha effetti negativi su di te, o è imposta direttamente dall'Unione Europea, dalla legge irlandese o da altre normative obbligatorie.

3.4 Fatto salvo quanto previsto nella sezione 3.3, possiamo, a nostra esclusiva discrezione: interrompere la fornitura delle eSIM; cessare la vendita di qualsiasi Piano; rimuovere qualsiasi Destinazione dai nostri Piani.

Se continui a utilizzare i Servizi HelloGlobe dopo l'entrata in vigore della modifica, si riterrà che tu abbia accettato la variazione.

Diritto di recesso

3.5 Se acquisti un Piano come consumatore, hai il diritto legale di recedere dal presente accordo entro 14 giorni dalla data di acquisto. Il diritto di recesso scade 14 giorni dopo l'acquisto del Piano. Se, entro questi 14 giorni, hai iniziato a utilizzare il Piano e poi eserciti il diritto di recesso prima della sua scadenza, riceverai un rimborso proporzionale all'utilizzo effettuato. Riconosci che: (i) se hai consumato tutti i dati inclusi nel tuo Piano, oppure (ii) se la durata del Piano è terminata, l'accordo sarà considerato completamente eseguito da parte nostra e non avrai più il diritto di annullarlo.

4. Cosa ti forniremo

4.1 Apriremo un account per te e ti forniremo una eSIM. **Non riceverai un numero di telefono e riconosci che non potrai effettuare o ricevere chiamate telefoniche vocali, inclusi chiamate/messaggi ai servizi di emergenza, né inviare o ricevere messaggi SMS.**

4.2 Ogni eSIM è di nostra proprietà e rimane sempre di nostra esclusiva titolarità. Ti concediamo una licenza limitata per utilizzare l'eSIM e accedere ai Servizi HelloGlobe, in conformità con i termini di questo accordo. Potremmo ritirare l'eSIM in qualsiasi momento per aggiornamenti, modifiche, uso improprio o al termine del tuo accordo. Puoi utilizzare la nostra eSIM solo per accedere ai Servizi HelloGlobe.

Servizi HelloGlobe

4.3 Una volta scaricata l'eSIM e acquistato un Piano, ti forniremo accesso ai Servizi HelloGlobe. Il Servizio HelloGlobe ti permette di utilizzare, esclusivamente su base prepagata, pacchetti dati mobili nella destinazione selezionata, dal momento dell'attivazione del tuo Piano fino alla sua scadenza.

Limitazioni dei Servizi HelloGlobe

4.4 Faremo sempre il possibile per rendere i Servizi HelloGlobe disponibili. Tuttavia, i Servizi HelloGlobe sono accessibili solo nella Destinazione all'interno delle aree di copertura delle nostre Reti Partner. La velocità di connessione internet mobile può variare in base a diversi fattori, tra cui: (a) la posizione dell'utente; (b) la compatibilità del dispositivo (telefono, modem/dongle); (c) la distanza dell'utente dal sito di trasmissione del segnale; (d) il numero di utenti attivi nella stessa area; (e) la posizione del modem in caso di utilizzo indoor; (f) condizioni geografiche, come

valli, terreni montuosi, alberi, edifici e altre ostruzioni. Nel caso di utilizzo indoor, anche alcune tecnologie di isolamento degli edifici possono influire negativamente sulla qualità del servizio e sulla velocità di connessione.

4.5 Potrebbero esserci aree in cui non hai accesso ai Servizi HelloGlobe o in cui la copertura è limitata o assente.

4.6 Se accedi a reti mobili nella Destinazione che non siano le nostre Reti Partner utilizzando i Servizi HelloGlobe, potrebbero essere applicate tariffe di roaming. Se hai attivato l'opzione "consenti la commutazione dei dati mobili" sul tuo dispositivo, il tuo telefono potrebbe passare automaticamente dalla eSIM a un'altra SIM, causando addebiti di roaming. Sei esclusivamente responsabile per eventuali costi di roaming derivanti dall'accesso a servizi mobili non tramite i Servizi HelloGlobe.

Interruzioni dei Servizi HelloGlobe

4.7 Potrebbero verificarsi situazioni in cui i Servizi HelloGlobe non sono sempre disponibili o la qualità è compromessa, pertanto non possiamo garantire un servizio continuo e privo di guasti. Ad esempio: (a) quando le nostre Reti Partner effettuano lavori di aggiornamento o manutenzione nella Destinazione, oppure quando ti sposti al di fuori della loro area di copertura mentre utilizzi il Servizio HelloGlobe; (b) a causa di altri fattori al di fuori del nostro controllo, come le caratteristiche o funzionalità del tuo dispositivo, requisiti normativi, mancanza di capacità, interruzioni dei servizi da parte di altri fornitori, guasti nelle Reti Partner o in altre reti di comunicazione, condizioni meteorologiche avverse o interferenze radio causate da colline, tunnel o altre ostruzioni fisiche.

Disattivazione del tuo account HelloGlobe, eSIM e Piano

4.8 Ci riserviamo il diritto di eliminare: (a) il tuo account se è rimasto inattivo (cioè non hai acquistato un Piano) per un periodo di 24 mesi; (b) la tua eSIM, se il tuo account è rimasto inattivo (cioè non hai acquistato un Piano) per un periodo di 18 mesi; (c) e di cancellare il tuo Piano se non lo hai attivato entro 12 mesi dall'acquisto.

Uso responsabile dei Servizi HelloGlobe

4.9 Puoi utilizzare i Servizi HelloGlobe esclusivamente: in conformità con i termini di questo accordo; per uso personale. Ciò significa che non puoi rivendere o sfruttare commercialmente alcuno dei Servizi HelloGlobe.

4.10 Non devi utilizzare i Servizi HelloGlobe, la eSIM né consentire ad altri di utilizzarli per scopi illegali o impropri. Ad esempio: (a) per attività fraudolente, criminali o altre attività illegali; (b) in modo che violi i diritti di terzi, inclusi diritti d'autore o altri diritti di proprietà intellettuale; (c) in modo che comprometta la sicurezza o altre misure di protezione, o che danneggi o interferisca con l'integrità della nostra rete, dei nostri sistemi, delle Reti Partner o delle reti e sistemi di terzi; (d) per contenuti osceni, offensivi, abusivi, diffamatori, minacciosi, molesti o comunque illeciti; (e) per falsificare o eliminare attribuzioni di autori, avvisi legali o altre designazioni di proprietà o etichette di origine o provenienza di software o altri contenuti contenuti in un file che carichi.

4.11 Devi collaborare con noi e seguire le nostre istruzioni ragionevoli per garantire il corretto utilizzo e la sicurezza dei tuoi Servizi HelloGlobe e del tuo account.

4.12 Potremmo pubblicare politiche che includono: (a) politiche di uso accettabile e di uso equo, che forniscono maggiori dettagli sulle regole per l'utilizzo dei Servizi HelloGlobe, sulle azioni che potrebbero essere intraprese e sugli strumenti o misure di gestione della rete per garantire che l'uso dei Servizi HelloGlobe non sia eccessivo, per combattere le frodi e per garantire che tutti i nostri clienti possano usufruire dei Servizi HelloGlobe; (b) politiche relative agli strumenti o misure di gestione della rete che possono essere adottati per misurare e regolare il traffico, evitando il sovraccarico delle Reti Partner, di altri collegamenti di rete o di qualsiasi sistema IT; (c) politiche riguardanti le misure che possono essere adottate per prevenire e reagire alle minacce e vulnerabilità alla sicurezza e all'integrità (incluse minacce o vulnerabilità alla nostra rete, alle Reti Partner, ai sistemi IT e ad altri sistemi); (d) politiche sulla privacy e/o sui cookie per spiegare come vengono trattate le tue informazioni personali sulle nostre app, siti web e servizi aggiuntivi che scegli di utilizzare.

Potrai visualizzare queste politiche sul nostro Sito Web. Accetti di rispettare qualsiasi politica (inclusa qualsiasi politica modificata) pubblicata da noi di volta in volta che si applica all'uso dei Servizi HelloGlobe e accetti che possiamo implementare tali politiche.

Monitoraggio dell'utilizzo dei dati

4.13 Ti forniremo la possibilità di monitorare e visualizzare l'utilizzo della tua disponibilità di dati tramite la nostra App.

Uso responsabile dei Servizi HelloGlobe

4.14 Quando utilizzi i Servizi HelloGlobe nella tua Destinazione selezionata, il loro utilizzo potrebbe essere soggetto alle leggi e ai regolamenti applicabili in quel paese. Non siamo responsabili per eventuali violazioni di tali leggi o regolamenti da parte tua. Il Servizio HelloGlobe è disponibile solo per l'acquisto da parte di persone

di età superiore ai 18 anni. Se acquisti il Servizio HelloGlobe per un individuo di età inferiore ai 18 anni, accetti di essere responsabile per garantire che tale persona non acceda a servizi o contenuti non adatti ai minori di 18 anni.

5. I tuoi diritti - Reclami

5.1 Se non sei soddisfatto di qualsiasi aspetto dei nostri Servizi HelloGlobe, dovresti contattare il nostro Servizio Clienti (consulta la sezione Glossario per i dettagli di contatto).

5.2 Indagheremo su qualsiasi reclamo in conformità con la nostra politica di gestione dei reclami e ti contatteremo con i risultati. La nostra politica di gestione dei reclami è dettagliata nel nostro Codice di Condotta, disponibile in formato PDF sul nostro Sito Web.

5.3 Consulta la nostra Informativa sulla Privacy per informazioni sulla protezione dei dati e sui reclami relativi alla privacy.

I nostri diritti – Proprietà intellettuale

6.1 Tutti i diritti, inclusi i diritti d'autore sui Servizi HelloGlobe e sui loro contenuti, appartengono a noi o alla nostra fonte autorizzata, come un fornitore di contenuti. Ci riserviamo tutti i nostri diritti.

6.2 Il marchio 'HelloGlobe' e altre immagini, loghi e nomi correlati ai Servizi HelloGlobe sono marchi di proprietà del nostro gruppo di aziende. Ci riserviamo tutti i nostri diritti.

Sospensione dei Servizi HelloGlobe

7.1 Potremmo sospendere, senza preavviso, uno o tutti i Servizi HelloGlobe che utilizzi se: (a) riteniamo ragionevolmente che ci abbia fornito informazioni false o fuorvianti su di te; (b) ti informiamo che il tuo uso improprio dei Servizi HelloGlobe sta causando problemi ad altri utenti; (c) crediamo che il tuo dispositivo o la tua eSIM siano stati persi o rubati; (d) riteniamo ragionevolmente che tu abbia utilizzato i Servizi HelloGlobe o la eSIM per scopi illegali o impropri; (e) riceviamo un reclamo grave contro di te che riteniamo autentico (ad esempio, se riceviamo una segnalazione che stai utilizzando i Servizi HelloGlobe in uno dei modi vietati da questo accordo); (f) siamo obbligati a sospendere i tuoi Servizi HelloGlobe su richiesta dei servizi di emergenza o di altre autorità governative.

Termine dell'accordo

9.1 Puoi terminare l'accordo come indicato nella Sezione 3 (b).

9.2 Possiamo terminare questo accordo e interrompere immediatamente, senza preavviso, la fornitura dei Servizi HelloGlobe nei seguenti casi: (a) se abbiamo il diritto di sospendere i tuoi Servizi HelloGlobe per uno dei motivi indicati nella Sezione 8 e riteniamo che tali motivi siano gravi e non siano stati, o probabilmente non saranno, risolti; (b) se riteniamo che le tue comunicazioni con il nostro Servizio Clienti o con i nostri agenti, o il tuo utilizzo dei Servizi HelloGlobe, siano di natura inaccettabile; (c) in caso di decesso; (d) se non siamo più in grado di fornire i Servizi HelloGlobe a causa di fattori al di fuori del nostro controllo o perché cessiamo l'attività.

9.3 Se questo accordo termina, chiuderemo il tuo account e disattiveremo la tua eSIM, e non potrai più utilizzare i Servizi HelloGlobe.

10. **Responsabilità**

Limiti della nostra responsabilità

10.1 Tutti i nostri obblighi nei tuoi confronti relativi ai Servizi HelloGlobe sono stabiliti nel presente accordo. Se desideri apportare modifiche a questo accordo o fare affidamento su altri termini, devi ottenere il nostro consenso scritto alla modifica o al termine.

10.2 Salvo quanto stabilito nella sezione 10.3: (a) tutti gli altri termini, condizioni e garanzie relativi ai Servizi HelloGlobe sono esclusi; (b) la nostra responsabilità totale nei tuoi confronti per qualsiasi azione o omissione sarà limitata a €3.000 per un singolo reclamo o una serie di reclami correlati; (c) non siamo responsabili per alcuna perdita diretta o indiretta di reddito, attività, risparmi previsti, reputazione o profitti, né per la perdita o corruzione di dati in relazione all'uso dei Servizi HelloGlobe; (d) non siamo responsabili per eventuali perdite indirette o consequenziali subite da te; (e) non siamo responsabili per eventuali perdite o danni che non erano ragionevolmente prevedibili al momento della stipula dell'accordo.

10.3 Nulla in questo accordo esclude o limita la nostra responsabilità per frode, per morte o lesioni personali causate da nostra negligenza, o per qualsiasi responsabilità che non possa essere limitata o esclusa dalla legge applicabile. Se sei un consumatore, i termini di questo accordo non influenzano i tuoi diritti legali, che non possono essere esclusi da questo accordo.

Servizi HelloGlobe – Ambiti in cui non abbiamo responsabilità

10.4 Cercheremo di garantire l'accuratezza, la qualità e la tempestiva erogazione dei Servizi HelloGlobe. Tuttavia: (a) non ci assumiamo alcuna responsabilità per l'uso o l'affidamento sui Servizi HelloGlobe o sui loro contenuti, né per eventuali interruzioni, guasti o ritardi nei Servizi HelloGlobe. Questo include, senza limitazioni,

eventuali servizi di allerta o di rilevamento virus; (b) salvo quanto stabilito nella sezione 10.3, non forniamo alcuna garanzia in merito all'accuratezza, completezza, qualità, aggiornamento, assenza di errori, compatibilità, sicurezza o idoneità dei Servizi HelloGlobe o dei loro contenuti. I Servizi HelloGlobe vengono forniti "così come sono".

10.5 Non saremo responsabili: (a) per eventuali perdite subite a causa dell'uso della tua eSIM da parte di terzi, con o senza la tua conoscenza; (b) se non possiamo adempiere ai nostri obblighi o fornire i Servizi HelloGlobe a causa di circostanze al di fuori del nostro controllo; (c) per la tua mancata conformità ai termini del presente accordo.

10.6 Potresti essere in grado di utilizzare i Servizi HelloGlobe per: (a) caricare, inviare e-mail o trasmettere contenuti tramite i Servizi HelloGlobe; (b) accedere a contenuti forniti o marchiati da terzi e acquistare beni e servizi da altri fornitori. Nel fornirti tale accesso, ci limitiamo esclusivamente a trasmettere il contenuto e non ne prepariamo né esercitiamo alcun controllo. Non siamo in alcun modo responsabili o passibili di responsabilità per tali contenuti, beni o servizi, né li approviamo.

10.7 La Sezione 10 continuerà ad applicarsi anche dopo la conclusione del presente accordo.

11. **Privacy**

11.0 Tratteremo le tue informazioni personali in conformità con la nostra Informativa sulla Privacy, le politiche sulla privacy del nostro Sito Web e della nostra App, nonché le politiche sui cookie disponibili sull'App o sul Sito Web che scegli di visitare.

12. **Comunicazioni e avvisi**

12.1 Il nostro sito web è una fonte preziosa di informazioni che potresti trovare utile quando utilizzi i nostri servizi. È la risorsa più aggiornata su HelloGlobe e i suoi servizi e potrebbe esserti utile come riferimento.

12.2 Se dobbiamo inviarti comunicazioni ai sensi del presente accordo, lo faremo utilizzando i tuoi dati di contatto più recenti che ci hai fornito (se disponibili).

Altri termini

13.1 Salvo quanto previsto dalla legge obbligatoria applicabile, il presente accordo e qualsiasi reclamo o controversia tra noi sarà regolato dalla legge irlandese, e ciascuna parte accetta di intentare azioni legali solo presso un tribunale irlandese.

13.2 Se tu o noi ritardiamo o non intraprendiamo azioni per far valere i rispettivi diritti ai sensi del presente accordo, ciò non impedirà a nessuno di noi di agire in un secondo momento.

13.3 Se uno qualsiasi dei termini del presente accordo non è valido o legalmente applicabile, gli altri termini rimarranno inalterati. Potremmo sostituire qualsiasi clausola non legalmente efficace con un termine simile.

13.4 Possiamo assegnare i diritti previsti dal tuo accordo a terzi. Possiamo cedere, novare o trasferire i nostri diritti e obblighi ai sensi del presente accordo a un terzo che accetti di continuare a rispettare i nostri obblighi previsti dall'accordo.

13.5 Confermi di avere piena capacità contrattuale per accettare il presente accordo e garantisci che le informazioni da te fornite siano accurate e complete.

14. La nostra sede legale si trova presso: Three Ireland (Hutchison) Limited, 28/29 Sir John Rogerson's Quay, Dublino 2, e il nostro numero di registrazione è 316982 (Irlanda).

15.1 Riconosci che il presente accordo riguarda la fornitura di un Piano per consumatori e, se procedi con l'acquisto di un Piano, non sarai considerato un Soggetto Imponibile ai sensi dell'articolo 2 del VAT Consolidation Act 2010 o dell'articolo 9 della Direttiva 2006/112/CE del Consiglio (la "Direttiva IVA"), né ai sensi di altre leggi applicabili.

15.2 Prezzi e fatturazione: Tutti i prezzi visualizzati sulla nostra App e sul nostro Sito Web includono l'IVA e qualsiasi altra imposta sulle vendite, dazio o tributo applicabile imposto da qualsiasi autorità, governo o ente governativo, salvo diversa indicazione.

Imposte sulle vendite e tasse indirette. Le tariffe per i Servizi HelloGlobe includono l'IVA (Imposta sul Valore Aggiunto) e qualsiasi altra imposta sulle vendite, dazio o tributo applicabile imposto da un'autorità, governo o ente governativo.

15.3 Controversie fiscali: Eventuali controversie relative all'applicazione dell'IVA o di altre imposte sulle vendite saranno risolte in conformità con le leggi fiscali applicabili e le linee guida dell'autorità fiscale competente.

15.4 Aggiornamenti: Ci riserviamo il diritto di aggiornare questa sezione 15 (Termini relativi alle imposte sulle vendite e tasse indirette) in base a modifiche legali e normative e/o alla nostra interpretazione della legge.

Glossario

"App": indica l'applicazione HelloGlobe scaricata sul tuo dispositivo.

"Destinazione(i)": indica il paese o i paesi (raggruppati come regione) elencati nella nostra App e nel nostro Sito Web, per i quali puoi acquistare un Piano.

“Servizio Clienti”: il nostro team di assistenza disponibile per aiutarti con domande e reclami. Puoi contattarli via email help@support.helloglobe.com o tramite chat sul nostro Sito Web.

“**eSIM**”: un chip SIM digitale integrato nel tuo dispositivo, su cui è stato scaricato un profilo eSIM HelloGlobe.

“**Rete Partner**”: le reti mobili di dati di operatori terzi con cui abbiamo accordi per l’accesso alle loro reti nelle Destinazioni.

“**Piano**”: i nostri attuali piani tariffari disponibili sulla nostra App e sul nostro Sito Web, oltre a eventuali nuovi piani che potremmo introdurre in futuro. Ti verranno offerti più piani e dovrai selezionarne uno prima di connetterti al Servizio HelloGlobe. I Piani possono essere modificati o ritirati di volta in volta e sono consultabili sul nostro Sito Web o sulla nostra App.

“**Scadenza del Piano**”: come definito nella sezione 3.2.

“**Sito Web**”: www.helloglobe.com.