

# CONDIZIONI GENERALI

## 1. CAMPO D'APPLICAZIONE

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito «CGC») si applicano a tutti i servizi e prodotti (di seguito, congiuntamente, «servizi») che Sunrise UPC Sagl (di seguito «Sunrise») fornisce al cliente con il marchio «Sunrise».

La tipologia e l'entità delle prestazioni contrattuali sono ulteriormente specificate dalle Disposizioni Speciali relative ai singoli servizi, dalle disposizioni contenute nei rispettivi contratti, nonché dalle descrizioni aggiornate dei servizi e dalle condizioni di offerta riportate nella pubblicità, nei factsheet o sul sito [www.sunrise.ch](http://www.sunrise.ch) / [www.sunrise.ch/cgc](http://www.sunrise.ch/cgc) («Condizioni contrattuali»). Il punto 2 resta riservato. È fatto salvo il paragrafo 2.

In caso di contraddizioni, fanno fede le disposizioni contrattuali e le Disposizioni speciali rispetto alle CG. Queste CG si intendono accettate dal cliente al più tardi al momento dell'acquisto dei servizi corrispondenti.

## 2. PREZZI

Si applicano i prezzi per prodotti e servizi validi al momento della stipula del contratto. Per i costi generali di servizio o di elaborazione e per i prezzi dipendenti dall'uso (ad es. prezzi per minuti, trasferimento dati, connessione internazionale e roaming) si applicano i listini prezzi attualmente pubblicati su [www.sunrise.ch/costidiservizio](http://www.sunrise.ch/costidiservizio) o su [www.sunrise.ch](http://www.sunrise.ch). Le unità parziali di fatturazione saranno addebitate come unità complete. Le unità di fatturazione aperte vengono conteggiate come unità complete.

## 3. OBBLIGHI DI SUNRISE

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

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

Sunrise è esonerata dall'obbligo di prestazione nei casi di forza maggiore. Per forza maggiore si intendono tutti gli eventi imprevedibili nonché gli eventi i cui effetti sull'adempimento del contratto non siano riconducibili a nessuna delle controparti.

Sunrise non è tenuta a monitorare il consumo dei servizi. Qualora i costi di utilizzo del cliente aumentino in misura eccessiva, Sunrise è autorizzata, ma non obbligata, a darne informazione al cliente.

## 4. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il cliente è tenuto a utilizzare nel corso della durata contrattuale i servizi di Sunrise conformemente al contratto e a pagare i servizi utilizzati entro i termini stabiliti. Al momento dell'iscrizione o della registrazione, il cliente è tenuto a dimostrare la sua identità mediante un documento ufficiale, a fornire a Sunrise in qualsiasi momento i suoi dati anagrafici aggiornati e a comunicare tempestivamente online o per iscritto eventuali modifiche. Sunrise è autorizzata a trattenere le prestazioni dovute per contratto, finché il cliente non abbia fornito interamente e correttamente i dati a Sunrise e non abbia dimostrato la sua identità. L'obbligo del cliente al pagamento dei servizi rimane invariato.

Il cliente deve attenersi a tutte le istruzioni di sicurezza consigliate da Sunrise, soprattutto proteggere gli apparecchi da accessi illegali di terzi, salvare regolarmente i dati e conservare con cura e non divulgare a terzi i dati di accesso, le password o i numeri PIN.

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

## 5. PRESTAZIONI DI SERVIZI DI TERZI

Qualora un servizio o una prestazione accessoria provenga da un fornitore terzo (ad esempio servizi a valore aggiunto, servizi di contenuto), se non diversamente

concordato il cliente stipulerà il contratto con la parte terza, di cui saranno applicate le condizioni contrattuali. La prestazione di Sunrise si limita alla predisposizione dell'accesso tecnico all'altro fornitore. A seconda del servizio, Sunrise può richiedere il pagamento dei costi e occuparsi dell'incasso. Il cliente può bloccare del tutto l'accesso a servizi telefonici a valore aggiunto con incasso mediante Sunrise o bloccare solo l'accesso ai servizi erotici a valore aggiunto, qualora Sunrise non sia in grado di procedere ad un blocco differenziato. Sunrise non si assume alcuna responsabilità o garanzia per tali fornitori e per le loro prestazioni di servizi.

## 6. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Le fatture vengono emesse sulla base delle registrazioni tecniche. Qualora l'importo fosse particolarmente basso, Sunrise ha il diritto di rimandare la fatturazione. Per le fatture inviate per posta verrà addebitato un costo aggiuntivo. Qualora non sia riportata nessuna scadenza di pagamento, vale il termine di 30 giorni.

Gli importi dovuti all'uso di servizi a valore aggiunto o all'acquisto di prestazioni di terze parti possono essere addebitati da Sunrise al cliente sulla fattura di Sunrise. Le disposizioni di cui ai paragrafi da 6 a 8 (fanno eccezione, qualora si contestassero fatture per servizi a valore aggiunto, il blocco del collegamento disposto per tale motivo o la disdetta del contratto prima della composizione della controversia) sono applicabili anche qualora Sunrise si assumesse l'incasso per i terzi.

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

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

## 7. DEPOSITO E LIMITE DI CREDITO

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

## 8. MORA

Qualora il cliente non adempia al proprio obbligo di pagamento entro il termine di pagamento stabilito o rinuncia a un'obiezione giustificata, allo scadere del termine cade in mora senza ulteriore sollecito ed è tenuto a corrispondere gli interessi di mora del 6%. Il cliente entra in mora anche qualora venga contestato un importo parziale della fattura e l'importo incontestato non venga pagato, oppure qualora Sunrise abbia riacquisito l'obiezione del cliente, ritenendola ingiustificata. Ai sensi del paragrafo 11 o 17 Sunrise può quindi bloccare le prestazioni di servizi e recedere dal contratto. Dopo un primo promemoria di pagamento, al cliente viene addebitata una commissione di sollecito per ogni sollecito. Sunrise può ricorrere a terzi per la riscossione in qualsiasi momento. In questo caso il cliente è tenuto al pagamento di una tassa calcolata in importi minimi da corrispondere direttamente al soggetto terzo incaricato della riscossione. Oltre agli importi minimi dovuti, il cliente deve rimborsare tutte le spese e gli esborsi necessari per la riscossione sostenute dal soggetto terzo. Per i dettagli vedere [www.sunrise.ch/costidiservizio](http://www.sunrise.ch/costidiservizio).

## 9. PROTEZIONE DEI DATI

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

consenso espresso dal cliente, Sunrise può trattare i dati personali raccolti per le seguenti finalità:

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

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

Ulteriori informazioni sull'utilizzo dei dati personali sono contenute nell'informativa sulla protezione dei dati consultabile all'indirizzo [www.sunrise.ch/pd](http://www.sunrise.ch/pd).

## 10. UTILIZZO ABUSIVO

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

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

Sunrise è autorizzata a coinvolgere nel trattamento dei dati personali terze parti aventi sede nel territorio nazionale o all'estero. L'ulteriore vendita o la cessione di servizi a terzi può avvenire unicamente previo accordo scritto di Sunrise. Sono considerati «terzi» ai sensi della presente disposizione anche le aziende legate al cliente. Il cliente deve esonerare Sunrise dalle pretese di terzi riconducibili all'utilizzo abusivo delle prestazioni di servizi da parte del cliente stesso. Nel caso di utilizzo abusivo a carico del cliente, è necessario informare immediatamente Sunrise.

## 11. BLOCCO

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

Il blocco può essere mantenuto fintanto che il motivo del blocco non cessa di sussistere. Se il cliente è da

ritenersi responsabile del motivo del blocco, resta inalterato l'obbligo del cliente di pagare il servizio durante un blocco e potranno essergli addebitati una tassa amministrativa per il blocco e lo sblocco, nonché eventuali costi per una scheda SIM sostitutiva.

## 12. APPARECCHI

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

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

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

## 13. GARANZIA PER LE PRESTAZIONI DI SERVIZI

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

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

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

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

## 14. RESPONSABILITÀ

Sunrise non si assume alcuna responsabilità per forza maggiore o danni non ascrivibili a Sunrise o che siano dovuti al blocco o alla disdetta delle prestazioni di servizi (paragrafi 11 e 17). La responsabilità per danni conseguenti o indiretti, nonché per mancato guadagno e perdita di dati è in ogni caso esclusa.

## 15. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto entra in vigore alla data della firma del cliente, a condizione di un esito positivo della verifica di solvibilità o di versamento del deposito concordato, salvo che nel contratto non sia stabilita una data successiva. Qualora l'ordinazione avvenga tramite Internet, il contratto ha inizio non appena il cliente ne riceve conferma scritta o via e-mail da parte di Sunrise. Il contratto ha inizio al più tardi con l'attivazione o l'utilizzo del servizio corrispondente.

Indipendentemente dalla data di inizio del contratto, una durata minima contrattuale comincia sempre a decorrere dal momento dell'attivazione del servizio.

## 16. DISDETTA ORDINARIA

Le disdette di abbonamenti di telefonia mobile, Internet, rete fissa e TV devono essere effettuate telefonicamente (0800 100 600, gratuitamente all'interno della Svizzera) o tramite la Sunrise Chat. Maggiori dettagli in merito sono disponibili su [www.sunrise.ch/disdetta](http://www.sunrise.ch/disdetta).

Le disdette tramite lettera o e-mail non sono valide. Nel caso di disdette con portabilità del numero di telefono continua a essere accettata una disdetta scritta, purché venga presentata in via elettronica dal nuovo operatore per conto del cliente nell'ambito del processo di portabilità.

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

Per i servizi Internet, di rete fissa e TV/radio valgono le disposizioni di disdetta definite nelle Condizioni speciali per i servizi di rete fissa, Internet e TV.

Si applicano, inoltre, le disposizioni di rescissione del contratto riportate nelle relative descrizioni dei servizi. Sunrise ha il diritto di rescindere contratti indipendentemente da una loro eventuale durata minima con un preavviso di 2 mesi dalla fine di ogni mese.

## 17. DISDETTA PER GIUSTA CAUSA

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

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

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

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

- Sunrise 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 all'interno della Svizzera e non è più in grado di sfruttare il servizio presso il nuovo luogo di residenza;
- in caso di decesso del cliente.

## 18. DISDETTA ANTICIPATA - COSTI CONSEGUENTI

Una disdetta da parte del cliente prima della scadenza della durata minima del contratto o al di fuori dei termini previsti è possibile solo con conseguenze in termini di costi. Independentemente dal motivo della disdetta, dovrà essere corrisposto l'indennizzo forfettario concordato. Se non è stato concordato alcun indennizzo forfettario, il cliente sarà tenuto a pagare in un'unica soluzione i canoni di base mensili ricorrenti fino allo scadere della durata minima del contratto oltre a una tassa amministrativa. Tali importi saranno immediatamente esigibili.

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

Dopo la scadenza della durata minima del contratto e nel caso di contratti senza durata minima, la disdetta di un contratto senza rispettare il regolare termine di disdetta è possibile solo dietro corrispettivo dei canoni mensili di base fino al regolare termine di disdetta, più una tassa amministrativa.

Particolari offerte possono prevedere una durata minima del contratto, il cui mancato rispetto può comportare conseguenze in termini di costi aggiuntivi (ad esempio, risarcimento per dispositivi regalati).

## 19. MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI CONTRATTO

Sunrise si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le condizioni di contratto, se da parte sua esistono legittimi interessi che lo giustificano. Eventuali modifiche verranno comunicate al cliente in forma adeguata e con opportuno preavviso.

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

o giudiziarie.

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

**Qualora il cliente non receda entro la scadenza del termine di preavviso, ciò equivale alla sua approvazione della modifica delle condizioni contrattuali. La modifica ovvero l'offerta sostitutiva diviene pertanto parte integrante del contratto.**

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

## 20. DIRITTI IMMATERIALI

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

## 21. ULTERIORI ACCORDI

Di norma, Sunrise trasmette le lettere commerciali incluse le fatture elettronicamente tramite e-mail. L'indirizzo e-mail indicato dal cliente e registrato nel conto cliente si intende quale recapito del cliente.

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

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

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

## 22. FORO COMPETENTE E DIRITTO APPLICABILE

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

Sunrise UPC Sagl  
Maggio 2022