

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Le presenti disposizioni speciali valgono per tutti i servizi Internet, di rete fissa e TV di Sunrise Communications AG. Tipo ed estensione dei servizi contrattuali si ricavano inoltre dalle condizioni generali (CG), dai piani tariffari, dalle disposizioni del relativo contratto e dalle descrizioni delle prestazioni riportate sul sito www.sunrise.ch. In caso di contraddizioni, fanno fede le Disposizioni speciali rispetto alle CG.

Le presenti Disposizioni speciali si intendono accettate dal cliente al momento dell'acquisto dei servizi corrispondenti.

2. SERVIZI INTERNET

Sunrise mette a disposizione del cliente un accesso a Internet. I dettagli sui singoli servizi Internet sono disponibili nelle singole descrizioni delle prestazioni.

Sunrise non garantisce alcuna larghezza di banda minima. Le velocità di trasmissione indicate si riferiscono alle massime prestazioni e non possono essere garantite. La velocità Internet effettiva dipende dall'allacciamento, dalla distanza dalla centrale più vicina, dalla qualità delle linee o da altri fattori e può essere inferiore alla velocità massima Internet indicata. Il cliente prende atto che l'utilizzo contemporaneo dell'offerta TV nonché dei servizi Internet può limitare l'estensione delle prestazioni dei servizi Internet.

La possibilità di utilizzare la WLAN dipende dalle condizioni territoriali tipiche della località del cliente. A tal proposito Sunrise non fornisce alcuna garanzia.

3. SERVIZI DI RETE FISSA

Sunrise mette a disposizione del cliente un collegamento alla rete fissa. I dettagli sui singoli servizi di rete fissa sono disponibili nelle singole descrizioni delle prestazioni.

Sunrise, oltre ai minuti di conversazione, può accreditare una tariffa di collegamento. A seconda dell'abbonamento, vengono conteggiate in aggiunta le chiamate verso l'estero, i collegamenti in e dall'estero, le chiamate a numeri speciali (ad es. 084x, 090x, 18xx) e i servizi a valore aggiunto. I collegamenti di rete fissa vengono conteggiati al minuto.

Nei servizi di rete fissa offerti su VoIP, rispetto alla telefonia di rete fissa tradizionale non sono disponibili i seguenti servizi: alimentazione a distanza (in caso di mancanza di corrente elettrica non è possibile alcun collegamento, nemmeno le chiamate d'emergenza) e utilizzo di dispositivi di teleallarme. Qualora tecnicamente possibile, in linea di principio viene indicato il numero di telefono del chiamante o del chiamato. La visualizzazione del numero del chiamante può essere soppressa dal cliente in modo permanente o per ogni singola chiamata. La soppressione della visualizzazione del numero del chiamante non può tuttavia essere garantita, in particolare per i collegamenti con una rete esterna.

4. SERVIZI TV

4.1. TV di rete fissa

Sunrise permette al cliente di accedere a numerose emittenti televisive e radiofoniche attraverso la rete fissa. I dettagli sui singoli servizi nonché le emittenti radiofoniche/i canali TV attualmente disponibili sono riportati nelle descrizioni delle prestazioni. Il cliente è responsabile dell'acquisto e dell'installazione di un apparecchio TV compatibile.

Sunrise non garantisce l'aggiornamento, né la correttezza e l'integrità delle informazioni disponibili tramite la guida TV elettronica.

La disponibilità e l'estensione di Sunrise ComeBackTV dipendono dal rispettivo servizio TV e dai singoli canali che supportano questa funzione. L'elenco di emittenti che dispongono della funzione Sunrise ComeBackTV è riportato nelle descrizioni delle prestazioni.

Sunrise si riserva il diritto di ampliare o limitare in qualsiasi momento l'offerta di canali o di singole funzioni TV (in particolare la disponibilità di singoli canali TV ed emittenti radiofoniche, funzioni HD, funzionalità di Sunrise ComeBackTV ed emittente supportata, guida elettronica ai programmi TV e/o altre funzioni), senza che ciò autorizzi il cliente a chiedere una risoluzione del contratto o una riduzione della tariffa.

Il cliente prende atto che i contenuti messi a disposizione dai servizi TV sono interamente o parzialmente protetti da diritti immateriali. Le emittenti del servizio TV comfort, che non sono

già comprese in TV start, così come Live Pause, registrazioni e ComeBackTV, per motivi di licenze possono essere utilizzate solo a scopi privati e non commerciali e/o di business. In particolare, la ricezione e l'utilizzo di tali emittenti non sono consentiti in locali ad accesso pubblico, in particolare caffè, ristoranti, hotel, cinema, teatri, vetrine, ecc., così come il noleggio e la registrazione di parti di programma per l'utilizzo al di fuori dell'ambito privato. Su richiesta, Sunrise può concedere un'eccezione per tali utilizzi.

4.2. TV App (OTT)

I servizi TV che possono essere ricevuti tramite un'app sono soggetti ai Condizioni di Utilizzo dell' App TV.

5. OPZIONI

5.1. Generali

Le opzioni ai servizi sopra citati comprendono no opzioni aggiuntive integrative e sono disponibili gratuitamente o sono addebitate sotto forma di pagamento di un canone di abbonamento oppure per singolo servizio acquistato. Sono regolate dalle stesse norme valide per i servizi. La disponibilità delle singole opzioni in base all'abbonamento e la relativa gamma di prestazioni sono disponibili nelle descrizioni delle prestazioni.

Sunrise 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, verranno comunicate in modo idoneo e in anticipo la limitazione e tali modifiche. Si applica il paragrafo 19 delle CG. La soppressione di un'opzione non pregiudica la validità del contratto di base.

5.2. TV Box supplementare

L'utilizzo della TV Box supplementare dipende dalla banda larga e dal relativo collegamento a Internet. In caso di utilizzo contemporaneo del collegamento TV principale e la TV Box supplementare sono possibili, a seconda della banda larga, eventuali disturbi ai servizi TV e Internet.

5.3. Servizi Content

Sunrise offre ulteriori servizi a pagamento come opzioni, come ad es. Video on Demand, Teleclub oppure opzioni Pay TV supplementari.

Se il cliente stipula un relativo contratto con un terzo, fanno fede le condizioni contrattuali pubblicate nelle descrizioni delle prestazioni. In tal caso, i costi possono essere fatturati da Sunrise per conto del terzo. Non sussiste per il cliente alcun diritto alla disdetta per i servizi TV in caso di aumenti dei prezzi da parte del terzo.

Si avvisa il cliente che Sunrise non esercita alcun potere sulla disponibilità dei contenuti, in particolare in caso di disturbi al segnale al di fuori dalla sfera di Sunrise.

5.4 Durata del contratto delle opzioni Se non diversamente indicato nel piano tariffario, nelle descrizioni delle prestazioni o nelle CG dei servizi Content a pagamento, alle opzioni si applica in linea di principio una durata minima del contratto di 1 mese. Per Teleclub, Canal+, pacchetti linguistici e la TV Box supplementare la durata minima del contratto è di 1 anno.

Le opzioni possono essere disdette ogni giorno, qualora non riportato diversamente nelle descrizioni delle prestazioni.

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

6. VANTAGGIO SUNRISE

Lo sconto <<Vantaggio Sunrise>> viene garantito in presenza di una combinazione di servizi Internet con un abbonamento mobile, a condizione che venga emessa contemporaneamente per tutti i servizi una sola fattura. Solo gli abbonamenti mobili riportati nelle descrizioni delle prestazioni come tali hanno diritto al <<vantaggio Sunrise>>.

7. SUNRISE HARDWARE

L'hardware concesso gratuitamente al cliente da parte di Sunrise, come ad es. i TV Set Top Box, rimane di proprietà di Sunrise per tutta la durata del contratto. Sunrise si riserva di fornire

hardware come nuovo, ma non necessariamente nuovo di fabbrica. Il cliente è responsabile di utilizzare l'hardware in modo accurato. È vietato l'utilizzo dell'hardware per un utilizzo non previsto. In particolare è vietata l'apertura dell'hardware e l'intervento sul software o sull'hardware.

Ai fini della configurazione, manutenzione, ottimizzazione e/o ampliamento dei propri servizi, Sunrise è autorizzata ad accedere all'hardware in qualsiasi momento attraverso Internet e a visualizzare, modificare, aggiornare o cancellare i dati tecnici o i software in esso presenti.

Sunrise non risponde di perdite dei dati da parte del cliente. Questo vale soprattutto se la perdita è avvenuta in seguito a una sostituzione dell'hardware o del software difettoso, oppure dopo l'esecuzione della manutenzione a distanza.

Allo scadere della durata contrattuale, il cliente è tenuto a riprendere a Sunrise l'apparecchio in perfette condizioni entro un termine di 30 giorni. Se il cliente non rispetta quest'obbligo, deve pagare a Sunrise un risarcimento pari a CHF 100 per ogni apparecchio, indipendentemente dall'età dell'apparecchio.

8. ACQUISTO DELL'APPARECCHIO

Un aumento del canone di abbonamento dovuto all'acquisto di un apparecchio è valido in ogni caso per 24 mesi (durata dell'aumento). Successivamente questa quota sarà rimossa dal canone di abbonamento. Se il cliente disdice l'abbonamento prima del termine della durata dell'aumento o se l'abbonamento viene disdetto da Sunrise in seguito a una violazione del contratto da parte del cliente, le quote del periodo mancante diventano esigibili con effetto immediato.

9. REQUISITI TECNICI, INSTALLAZIONE

Requisito fondamentale per il funzionamento dei servizi Sunrise è un collegamento per servizi di rete fissa e Internet (almeno DSL) con Sunrise. Il proprietario del collegamento di rete deve acconsentire all'utilizzo da parte del cliente, se i due individui non corrispondono.

L'installazione e la disinstallazione dell'hardware e dell'apparecchio sono a cura del cliente. Dietro pagamento di un canone, Sunrise offre il servizio di installazione dell'hardware Sunrise da parte di personale specializzato. Sunrise garantisce l'assistenza esclusivamente per l'hardware fornito da Sunrise.

10. TRASLOCO

In caso di trasloco, Sunrise calcola una tariffa amministrativa a carico del cliente. Tale tariffa non copre eventuali costi per l'elettricista legati al trasloco in loco.

11. DISDETTA DEL COLLEGAMENTO DI RETE

Una disdetta del collegamento di rete comporta automaticamente una disdetta dei servizi relativi a Sunrise.

12. COMBINAZIONI DI PRODOTTI

I singoli servizi Internet, di rete fissa e TV vengono offerti nei gruppi di prodotto "Internet", "rete fissa" e "TV" nelle diverse versioni e sono combinabili progressivamente per tempistiche e contenuti secondo le descrizioni delle prestazioni. L'offerta di base "Internet" è requisito fondamentale per l'acquisto dei servizi di rete fissa e TV.

13. MIGRAZIONE DI PRODOTTI DI VECCHIA DATA

In caso di migrazione di prodotti di vecchia data viene adottata in linea di principio la durata minima del contratto corrente. Sunrise può prevedere eccezioni a questo principio e in tal caso la durata minima del contratto riparte da zero.

14. CAMBIO DI PRODOTTO

I servizi che fanno parte dei gruppi di prodotto "Internet", "rete fissa" o "TV" possono essere cambiati gratuitamente nel corso della durata contrattuale.

15. DURATA DEL CONTRATTO, DISDETTA

15.1. Rete fissa

I servizi del gruppo di prodotti "rete fissa" con canone di base non prevedono una durata minima di contratto e possono essere cambiati ogni giorno al servizio di rete fissa senza canone di base.

15.2. Internet e TV

I servizi nei gruppi di prodotto "Internet" e "TV" dispongono ciascuno di una durata minima di contratto separata pari a 12 mesi. Questi contratti possono essere disdetti con un preavviso di 2 mesi per la fine del periodo di durata minima del contratto. Se non viene data alcuna disdetta al termine del suddetto periodo, il servizio è tacitamente prorogato a tempo indeterminato, e potrà essere in seguito disdetto con un preavviso di 2 mesi per una data qualsiasi.

Una disdetta dell'offerta di base "Internet" da parte del cliente implica automaticamente la disdetta dei servizi di rete fissa e TV.

Qualora il cliente dovesse disdire i servizi dei gruppi di prodotto "Internet" e "TV" entro la scadenza della durata minima di contratto, è tenuto a pagare i canoni mensili di base per ogni servizio disdetto anticipatamente fino alla fine della durata minima del contratto. I canoni diventano esigibili con effetto immediato.

15.3. Formalità di disdetta:

Le disdette di abbonamenti di 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 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.

15.4. Altre disposizioni

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