

## DISPOSIZIONI SPECIALI SERVIZI DI RETE MOBILE

### 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Le presenti Disposizioni Speciali si applicano a tutti i servizi di rete mobile che Sunrise UPC Sagl («Sunrise») fornisce al cliente con il marchio «Sunrise», cioè tutti i servizi vocali, di SMS, messaggistica, Internet, dati, media e i servizi a valore aggiunto fruiti mediante la rete mobile.

Con questo collegamento, il cliente, mediante un dispositivo di rete mobile, può utilizzare la rete mobile di Sunrise e dei suoi partner di roaming in Svizzera e all'estero per usufruire di servizi di comunicazione voce e dati.

La tipologia e l'entità delle prestazioni contrattuali sono ulteriormente specificate nelle Condizioni Generali di Contratto (CGC), nelle disposizioni dei rispettivi contratti con i clienti, nonché nelle descrizioni aggiornate dei servizi e nelle condizioni di offerta riportate nella pubblicità, nei Factsheets, nelle regole per un utilizzo adeguata di internet mobile o sul sito [www.sunrise.ch](http://www.sunrise.ch), in particolare nella sezione [www.sunrise.ch/cgc](http://www.sunrise.ch/cgc) («Condizioni contrattuali»). In caso di contraddizioni, fanno fede le Disposizioni speciali rispetto alle CG. Le offerte individuali possono anche prevedere disposizioni che si discostano da queste disposizioni speciali.

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

### 2. RETE MOBILE E PRESTAZIONI DI SERVIZI

La copertura di rete mobile indicata da Sunrise non è vincolante. La disponibilità continua dei servizi su tutto il territorio in Svizzera e all'estero non può essere garantita, poiché questa dipende anche da fattori che esulano dalla sfera di influenza di Sunrise. Lacune di fornitura della rete possono manifestarsi anche in zone ben servite.

Sunrise si riserva il diritto di limitare o interrompere temporaneamente i servizi per esempio a causa di lavori di manutenzione alla rete, difficoltà a livello di capacità, guasti negli impianti di Sunrise o di terzi, difficoltà di approvvigionamento energetico, ecc. Sunrise si adopera per riparare al più presto i guasti che rientrano nella sua sfera di influenza.

Le chiamate dall'estero sono possibili, qualora Sunrise intrattenga un contratto di roaming con gli operatori di telefonia mobile stranieri. L'entità dei servizi di roaming è determinata dall'offerta dell'operatore di telefonia mobile straniero. Nei paesi con più operatori è Sunrise a scegliere il rispettivo partner di roaming.

Per quanto riguarda il traffico dati mediante la rete mobile, Sunrise non garantisce nessuna disponibilità minima. Le bande di rete e la velocità di trasmissione indicate sono prestazioni ottimali e non possono essere garantite. L'effettiva velocità di Internet dipende per esempio dalla copertura di rete mobile, dall'utilizzo della rete, dalla qualità e dalla struttura della rete oltre che da altri fattori e può essere inferiore rispetto ai valori massimi indicati.

### 3. OPZIONI

Le opzioni sui servizi di rete mobile contengono funzioni supplementari integrative o agevolazioni e vengono offerte gratuitamente oppure a fronte di un canone di abbonamento o di tariffe che dipendono dall'utilizzo.

La disponibilità delle singole opzioni a seconda dell'abbonamento, dell'entità della prestazione e della durata contrattuale è riportata sul sito web di Sunrise e nella panoramica delle tariffe di Sunrise. Sunrise non garantisce la continua disponibilità delle opzioni. 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, tali modifiche verranno comunicate in modo idoneo e in anticipo. Si applica il paragrafo 19 delle CG. La limitazione o la soppressione di un'opzione non intacca il contratto di base.

### 4. NUMERO DI TELEFONO, SIM

Non sussiste alcun diritto al mantenimento o all'assegnazione a terzi di un numero di telefono attribuito. Se richiesto da motivazioni di natura giuridica, ufficiale, aziendale o tecnica, Sunrise può riprendere o modificare il numero di telefono assegnato. Non sussiste alcun diritto al risarcimento. Dopo la cessazione del contratto, il numero di telefono ritorna a Sunrise, con riserva di un eventuale trasferimento.

In linea di principio il numero di telefono del chiamante viene indicato all'utente chiamato. Su richiesta, Sunrise può autorizzare la soppressione temporanea o permanente del numero di telefono del chiamante. Questa tuttavia non può essere garantita per motivi tecnici, soprattutto nel caso degli SMS, delle chiamate da o verso reti esterne o nel caso dei numeri d'emergenza.

La sostituzione delle carte SIM o il passaggio a un altro formato sono di norma a pagamento. Le SIM provvisorie vengono disattivate dopo aver effettuato il trasferimento del numero di telefono.

### 5. DETTAGLI GENERALI SULLA TARIFFAZIONE

Valgono le tariffe e le condizioni pubblicate alla data della stipula del contratto. Per il conteggio si tiene conto solo dei servizi per i quali sono disponibili dati di fatturazione. I crediti relativi a dati forniti successivamente, per esempio per il roaming, possono comparire sulle fatture successive.

Salvo che non sia regolamentato diversamente nel contratto di telefonia mobile o nei piani tariffari, valgono le seguenti disposizioni:

- In caso di flatrate (tariffa fissa) viene aggiunto al canone o tariffa di base quanto segue: collegamenti verso l'estero, collegamenti in e dall'estero, collegamenti a numeri telefonici speciali (p.es. 084x, 090x, 18xx), collegamenti a servizi a valore aggiunto, costi per opzioni. Queste posizioni sono comprese nelle flatrate solo qualora ciò sia espressamente menzionato nella rispettiva tariffa.
- In genere, le conversazioni vengono conteggiate al minuto (roaming al secondo), i collegamenti Internet mobile in intervalli da KB.
- Le flatrate SMS/MMS valgono solo per gli SMS/MMS inviati all'interno della Svizzera.
- L'airbag dei costi per tariffe Prepaid si riferisce alle chiamate effettuate verso tutte le reti fisse e mobili svizzere fino a una durata massima di 120 minuti a chiamata. Successivamente la chiamata viene interrotta. Dall'airbag dei costi sono escluse le comunicazioni verso numeri brevi e a valore aggiunto (p.es. 18xx, 084x, 090x).
- La quota del traffico dati non utilizzata all'interno di uno specifico periodo, i crediti inclusi e determinate capacità di registrazione non utilizzati per un determinato periodo decadono e non vengono trasmessi al periodo successivo.
- Le chiamate dalla Svizzera a determinati servizi a valore aggiunto o numeri speciali all'estero sono bloccate.
- Un canone su base giornaliera si riferisce al momento in cui viene effettuato il primo accesso fino a mezzanotte dello stesso giorno.
- Le comunicazioni vocali vengono cancellate irrevocabilmente dopo 8 giorni (Sunrise mailbox) o 15 giorni (Sunrise mailbox pro). Sunrise non si assume nessuna responsabilità per informazioni cancellate o perse in altra maniera.
- La velocità di Internet mobile può essere ridotta dopo l'uso di un determinato volume di dati giornaliero o mensile in base alle regole per un utilizzo adeguata di internet mobile o descrizione del prodotto.
- L'abbonamento share data viene calcolato in base alle condizioni del contratto di telefonia mobile ad esso associato. Nel caso di disabbonamento dei due contratti, valgono, per l'abbonamento share data, le condizioni del listino prezzi previste dal contratto di telefonia mobile ad esso associato.
- Gli abbonamenti con roaming illimitato sono

destinati all'uso personale in Svizzera e non possono essere utilizzati principalmente o esclusivamente all'estero per un periodo prolungato né essere ceduti a utenti all'estero.

- Alcune offerte prevedono uno sconto promozionale, uno sconto combinato o uno sconto sul volume sulla tariffa base dell'abbonamento idoneo per uno sconto. Salvo diversa regolamentazione nelle descrizioni dei servizi o in un'offerta, gli accumuli di sconti sono esclusi e gli sconti sono possibili solo se i servizi che possono beneficiare di sconti sono riportati sulla stessa fattura

### 6. PREPAID

La scheda SIM Sunrise prepagata comprende un credito iniziale che viene accreditato sul conto del cliente. Il saldo del conto può essere aumentato dal cliente mediante versamenti in qualsiasi momento. Non è previsto il pagamento del credito presente sul conto. Il pagamento o il trasferimento di saldo a un altro operatore è escluso.

Se un collegamento di rete mobile Prepaid rimane inutilizzato per 12 mesi, Sunrise è autorizzata a bloccare il collegamento senza preavviso. Qualora il cliente dopo altri 6 mesi non richieda la riattivazione del collegamento, Sunrise è autorizzata a disdire il contratto, ritirare il numero corrispondente e riassegnarlo. Eventuali crediti residui vengono restituiti al cliente su richiesta dietro pagamento di un'adeguata tassa amministrativa. Sono esclusi dal pagamento i crediti iniziali o altri crediti messi a disposizione gratuitamente.

Le carte prepagate sono personali e non possono essere inoltrate o rivendute a terzi sconosciuti.

Le comunicazioni ai clienti prepagato avvengono di norma per iscritto via SMS. Il comunicato si considera ricevuto quando questo viene accettato, indipendentemente che si tratti del cliente o di un'altra persona.

L'identità del cliente viene registrata sulla base delle disposizioni di legge. Il collegamento non viene attivato prima di questo momento.

### 7. APPARECCHI, GARANZIA

Il cliente è responsabile della funzionalità e compatibilità del suo apparecchio con l'infrastruttura di Sunrise.

In caso di difetto all'apparecchio i clienti hanno 24 mesi di tempo per ricorrere alla garanzia del produttore sugli apparecchi di tutte le marche venduti da Sunrise. Il diritto alla garanzia si basa sulle condizioni del rispettivo produttore. **Per il resto Sunrise esclude tutti i diritti di garanzia di legge.** Sunrise riceve gli apparecchi guasti e soggetti a garanzia, mentre i lavori di riparazione vengono svolti da un'azienda terza scelta dal produttore.

Il cliente è tenuto a verificare l'apparecchio immediatamente dopo l'acquisto e a segnalare subito gli eventuali difetti. In caso di difetto segnalato subito dal cliente, il produttore può scegliere se riparare l'apparecchio o se sostituirlo con un apparecchio di pari valore. È esclusa l'azione reibitoria.

Il cliente è tenuto a mettere al sicuro i dati salvati sull'apparecchio. Si esclude qualsiasi responsabilità per i dati perduti. Sugli apparecchi sostituiti o riparati vale una garanzia di 3 mesi, qualora il termine di garanzia originale non abbia una durata superiore e la garanzia del produttore non preveda altri termini di garanzia. È esclusa dalla garanzia la normale usura dell'apparecchio, l'utilizzo inappropriato, difetti causati da agenti esterni (violenza, caduta, acqua, umidità, calore, freddo, malware, virus, ecc.) oltre che la mancata compatibilità con le infrastrutture tecniche. Eventuali interventi del cliente sull'apparecchio comportano la decadenza del diritto alla riparazione o alla sostituzione.

### 8. PAGAMENTO RATEALE

Se Sunrise e il cliente hanno stipulato un accordo per un pagamento rateale, il numero e l'ammontare del

la rata mensile nonché un eventuale pagamento a tantum si calcolano in base all'accordo di acquisto e di pagamento rateale pattuito. Fatti salvi accordi differenti, la durata del contratto corrisponde all'accordo per il pagamento rateale di 24 mesi. Le rate mensili vengono addebitate sulla fattura relativa al contratto di telefonia mobile. Le condizioni di pagamento si orientano in base al paragrafo 6 delle CG.

Il pagamento rateale non comporta l'addebito di interessi e commissioni.

L'accordo di pagamento rateale dipende dall'esistenza del contratto di telefonia mobile ad esso connesso (vedi anche paragrafo 12). Il cliente è autorizzato a saldare le rate ancora mancanti in un'unica soluzione in qualsiasi momento.

La stipula di un piano di acquisto dell'apparecchio è subordinata alla sottoscrizione di un abbonamento di telefonia mobile.

L'apparecchio oggetto del finanziamento è di proprietà del cliente. Il furto, la perdita, la cessione o il passaggio di proprietà dell'apparecchio non esonerano il cliente dal suo obbligo di rispettare l'accordo di pagamento rateale ovvero dal pagamento delle rate.

## 9. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Per l'utilizzo dei servizi di telefonia mobile, il cliente ottiene un diritto inalienabile, non esclusivo e non cedibile ad altri mediante licenza all'utilizzo del software presente nella carta SIM per la durata del contratto. Del resto, tutti i diritti sul software rimangono di Sunrise o del rispettivo titolare dei diritti. La manipolazione del blocco SIM Lock è espressamente vietata.

## 10. CAMBIAMENTO DI ABBONAMENTO

Per tutti gli abbonamenti sarà possibile passare gratuitamente a un abbonamento con un canone mensile di base superiore.

Generalmente il mese successivo è possibile passare a un abbonamento con un canone di base inferiore. Nel corso della durata minima del contratto, è possibile effettuare il passaggio a un abbonamento con un canone di base inferiore solo dietro pagamento di una tassa di passaggio ad altra tariffa. Al termine della durata minima del contratto tale passaggio sarà gratuito.

Per offerte speciali, il passaggio a un abbonamento con un canone di base inferiore può essere escluso o vincolato al pagamento di costi aggiuntivi. Si applicano le condizioni dell'offerta.

Nel corso della durata minima del contratto il passaggio a un abbonamento con un canone di base inferiore è possibile soltanto pagando un'adeguata commissione. Alla fine della durata minima del contratto tale passaggio è gratuito.

Qualora si effettui un cambio di abbonamento entro un mese, le prestazioni incluse nell'attuale e nel nuovo abbonamento vengono conteggiate pro rata.

## 11. DISDETTA DEL CONTRATTO DI TELEFONIA MOBILE

(i) Abbonamenti senza durata minima del contratto. Il contratto verrà stipulato per un periodo indeterminato e potrà essere disdetto con un preavviso di 60 giorni per la fine di un mese.

(ii) Abbonamenti mobile con durata minima del contratto:

A particolari offerte o abbonamenti potrebbe essere applicata una durata minima del contratto. Valgono le condizioni dell'abbonamento o dell'offerta. Il contratto di telefonia mobile potrà essere disdetto con un preavviso di 60 giorni dalla fine della durata minima del contratto. Al termine della durata minima del contratto sarà possibile disdire il contratto con un preavviso di 60 mesi dalla fine di ogni mese.

(iii) Abbonamenti mobile con piano di acquisto dispositivi

Se il cliente dovesse disdire l'abbonamento mobile, allo scadere del termine di disdetta di 60 giorni verranno disdetti sia l'abbonamento mobile che tutti i piani di acquisto di dispositivi ad esso legati. In tal caso, le rate dei piani di acquisto di dispositivi ancora pendenti fino a tale momento saranno esigibili con effetto immediato e dovranno essere saldate in un'unica soluzione.

Un cambio di titolare dell'abbonamento mobile equivale a una disdetta dell'abbonamento mobile.

(iv) Opzioni:

Qualora non sia stato regolamentato diversamente nella panoramica delle tariffe per la rispettiva opzione, per le opzioni vale di norma un periodo di durata minimo di un mese.

Dopo la scadenza del periodo di durata minimo, le opzioni possono essere disdette ogni giorno.

La disdetta di un servizio comprende tutte le opzioni eventualmente collegate al servizio disdetto. La disdetta di un'opzione non intacca il servizio di base. Se tuttavia viene disdetto un servizio a cui è collegata un'opzione la cui durata minima del contratto non è ancora stata raggiunta, il cliente deve pagare il canone per l'opzione fino alla scadenza della durata minima del contratto. Questo diventa esigibile con effetto immediato.

(v) Formalità di disdetta:

**Le disdette di abbonamenti di telefonia mobile, Internet e TV devono essere effettuate telefonicamente (0800 100 600, gratuitamente all'interno della Svizzera) o tramite la Sunrise Chat. Le disdette per abbonamenti con durata minima del contratto di dodici o più mesi non possono essere presentate prima di sei mesi dalla fine della durata del contratto.**

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.

(vi) Ulteriori disposizioni:

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

## 12. DISDETTA DELL'ACCORDO DI PAGAMENTO RATEALE

L'accordo di pagamento rateale (piano di acquisto dell'apparecchio) si considera disdetto nei seguenti casi:

- il cliente disdice l'abbonamento mobile associato a un piano di acquisto di dispositivi
- il cliente ha pagato tutte le rate mancanti, o
- Sunrise riceve la comunicazione di disdetta dal cliente, o
- Sunrise disdice il contratto di telefonia mobile per giusta causa (paragrafo 17 delle CG), o
- Sunrise disdice il contratto di pagamento rateale per giusta causa (paragrafo 17 delle CG)
- si è verificato un cambio di intestatario del contratto di telefonia mobile, senza che l'accordo di pagamento rateale sia stato trasferito al nuovo intestatario
- una volta trascorsa la durata definita per contratto di 24 mesi, con inizio decorso dopo la ricezione dell'apparecchio (sempre che non sia stata definita una durata del contratto differente)

Nel caso in cui, al momento della disdetta, ci siano ancora rate in sospeso, queste saranno esigibili con effetto immediato.

Se, ai sensi dei paragrafi 16 delle CG e 11 delle presenti Disposizioni, Sunrise pronuncia la disdetta ordinaria del contratto di telefonia mobile a cui fa riferimento l'accordo di acquisto e di pagamento rateale, oppure avviene una disdetta straordinaria del cliente per un motivo ascrivibile a Sunrise, l'accordo di pagamento rateale non ne viene intaccato.

Sunrise UPC Sagl  
Maggio 2022