

BUONO A SAPERE

In queste informazioni per i clienti abbiamo raccolto gli aspetti più importanti sul tema del controllo dei costi per i servizi a valore aggiunto, gli SMS premium e il roaming, nonché sui temi della protezione della gioventù e dei filtri per le chiamate. È possibile effettuare le regolazioni individuali online nel proprio account cliente «MySunrise» su www.sunrise.ch o nell'app MySunrise.

1. Blocco dei servizi a valore aggiunto a pagamento, SMS Premium e Sunrise Pay

I blocchi per evitare connessioni a pagamento possono essere effettuati e modificati in qualsiasi momento nell'account cliente «MySunrise». Per impostazione predefinita, tutti i servizi sono attivati, tranne nel caso in cui l'utente di un abbonamento sia minorenne. Vedere le impostazioni di protezione dei giovani qui di seguito.

Blocco dei numeri dei servizi a valore aggiunto a pagamento (090x)

- Per i numeri dei servizi a valore aggiunto a pagamento sono disponibili le seguenti opzioni di blocco:
 - Chiamate verso i numeri 0900 (servizi aziendali, helpdesk, vendita di biglietti, ecc.)
 - Chiamate verso i numeri 0901 (intrattenimento, giochi, concorsi, oroscopi, agenzie di incontri, ecc.)
 - Chiamate verso i numeri 0906 (intrattenimento per adulti)

Blocco dei servizi SMS premium a pagamento

- Per i servizi SMS premium sono disponibili le seguenti opzioni di blocco
 - Tutti
 - Numeri brevi per servizi di intrattenimento per adulti
 - Numeri brevi per servizi nel campo dell'informazione e dell'intrattenimento
 - Numeri brevi per i servizi nell'ambito delle donazioni
 - Numeri brevi per servizi nel campo della pubblica amministrazione
 - Numeri brevi per i servizi nel settore degli alimenti e delle bevande.
- È anche possibile bloccare solo singoli fornitori di servizi specificando il codice breve
- L'abbonamento viene terminato inviando il testo «STOP» al numero breve.

Blocco di Sunrise Pay

- Il blocco vale per tutti i fornitori che addebitano tramite Sunrise Pay (ad es. App Store, Google Play Store, ecc.).

Limite annuale

- A causa della legislazione sul riciclaggio di denaro, Sunrise ha il diritto, ma non l'obbligo, di bloccare i servizi a valore aggiunto (numeri 090x), i servizi SMS premium e Sunrise Pay a pagamento quando viene raggiunto un fatturato compreso tra CHF 3'500.- e CHF 5'000.- in un anno solare. È riservato il diritto di modificare il limite. Lo sblocco avverrà il 1° gennaio del nuovo anno solare.

2. Impostazioni per la protezione della gioventù

Nel account cliente «MySunrise» è possibile effettuare e modificare in qualsiasi momento diverse impostazioni per la protezione della gioventù.

Impostazioni automatiche per la protezione della gioventù

- Chi sottoscrive un abbonamento mobile deve essere maggiorenne. I titolari di un abbonamento maggiorenni possono designare un minorenni come utente principale e segnalarlo a Sunrise. In questo caso, le impostazioni per la protezione della gioventù vengono impostate automaticamente e la possibilità di utilizzare tutti i servizi a valore aggiunto a pagamento (numeri 090x) e gli SMS Premium viene bloccata automaticamente.
- Il titolare dell'abbonamento può successivamente sbloccare i numeri per i servizi a valore aggiunto a pagamento 0900 e 0901 nell'account cliente «MySunrise». Il blocco dei servizi a valore aggiunto a pagamento 0906 (contenuti per adulti) e degli SMS Premium può essere revocato solo quando l'utente ha compiuto 16 anni.
- L'accesso a «MySunrise» è protetto da password. Pertanto, il titolare dell'abbonamento non deve fornire la password al minore.
- Ulteriori informazioni a riguardo della protezione della gioventù e il volantino relativo alla protezione della gioventù con importanti consigli su come affrontare i nuovi media sono disponibili su sunrise.ch/jugendschutz.

Impostazioni personalizzate per la protezione della gioventù

- Il titolare di un abbonamento può impostare personalmente ulteriori impostazioni di protezione nell'account cliente «MySunrise» se l'abbonamento viene utilizzato da un minore.
 - Bloccare tutte le chiamate in uscita dalla Svizzera verso l'estero.
 - Bloccare tutte le connessioni all'estero (roaming).
 - Bloccare l'Internet mobile in Svizzera.
 - Impostare limiti di spesa mensili (solo per gli abbonamenti mobili)

Impostazioni protezione della gioventù per Sunrise TV

- Per Comeback TV e On Demand sono disponibili impostazioni, che possono essere effettuate in Sunrise TV nel menu «Impostazioni».
 - ComeBack TV: Quando è attivato, non è possibile accedere a ComeBack TV per i contenuti trasmessi durante le ore notturne.
 - On Demand: i contenuti possono essere nascosti per mezzo di un codice PIN, filtrato secondo FSK. Inoltre, è possibile impostare un limite per l'acquisto di contenuti VoD.

3. Controllo dei costi di roaming

Tramite il Roaming Cockpit su cockpit.sunrise.ch o nell'account cliente «MySunrise» sono disponibili diverse impostazioni di roaming, come l'impostazione di un limite di spesa mensile e la possibilità di prenotare opzioni di roaming vantaggiose.

Roaming in generale

- I clienti devono impostare un limite di costo per le chiamate/SMS e la navigazione all'estero nel Roaming Cockpit (cockpit.sunrise.ch) prima di viaggiare all'estero. In caso contrario, non è possibile effettuare connessioni a pagamento all'estero, a meno che l'abbonamento non contenga un credito di roaming incluso o sia stata prenotata un'opzione di roaming. Vedi anche sotto «Roaming Cockpit» e «Limite di costo».
- Ogni volta che si va all'estero, si riceve un SMS con le tariffe di roaming standard applicabili (prezzo per unità o minuto / SMS / MB). Questo SMS informativo può essere disattivato e riattivato in qualsiasi momento nel Roaming Cockpit.
- I prezzi individuali della tariffa di roaming standard si basano sui paesi (regioni e zone) e sono disponibili sul sito www.sunrise.ch/roaming.
- In una zona di frontiera svizzera, il telefono cellulare può passare automaticamente alla rete mobile straniera. Ciò può accadere anche a distanze maggiori, ad esempio ai confini marittimi o nelle regioni montuose. Per evitare i costi di roaming, si consiglia di disattivare la selezione automatica della rete sul cellulare.

- Con il Roaming Cockpit (cockpit.sunrise.ch) avrete sotto controllo i vostri costi di gestione all'estero. Il Sunrise Cockpit è gratuito in tutto il mondo e offre le seguenti funzioni:
 - Informazioni sulle opzioni di roaming installate
 - Acquisto di opzioni di roaming interessanti
 - Gestione delle impostazioni di roaming
 - Modifica del limite di costo del roaming
 - Serrature di roaming
 - Consentire o bloccare le chiamate e gli SMS su navi e aerei
 - Attivazione e disattivazione del roaming dati alla tariffa standard
 - Attivazione o disattivazione della ricezione degli SMS informativi sul roaming

Roaming Cockpit

- Quando un abbonamento viene riattivato, non viene impostato alcun limite di costo. Per poter effettuare connessioni in roaming a pagamento all'estero, è necessario impostare un limite di costo nel Roaming Cockpit (cockpit.sunrise.ch).
- Il limite di spesa mensile può essere modificato in qualsiasi momento nel Roaming Cockpit (cockpit.sunrise.ch), in modo che le chiamate, gli SMS o la navigazione all'estero siano possibili anche al di fuori dei servizi inclusi nel roaming.
- Il limite di spesa comprende i costi di roaming maturati in un mese solare secondo la tariffa standard e senza l'aggiunta di opzioni di roaming.
- Importante: quando si raggiunge il limite di spesa mensile impostato, il roaming viene bloccato e, in particolare, non è più possibile effettuare chiamate in entrata e in uscita e le chiamate attive vengono interrotte.
- Il cliente viene informato tramite SMS quando viene raggiunto il 50% e il 100% del limite di spesa mensile. Lo stesso vale per il raggiungimento del 50% e del 100% del credito di roaming.
- Se il roaming è bloccato perché è stato raggiunto il limite di spesa mensile, potete comunque estendere il limite di spesa o prenotare un'opzione di roaming nel Roaming Cockpit (cockpit.sunrise.ch) in qualsiasi momento e gratuitamente all'estero.
- In determinate circostanze e a seconda del paese in cui si naviga, potrebbe verificarsi un ritardo nella fatturazione, ossia tra il volume di roaming generato e l'invio del messaggio di testo di avviso o il blocco.

4. Filtro di chiamata

Le seguenti impostazioni possono essere effettuate in qualsiasi momento nell'account cliente «MySunrise» o nell'app MySunrise per bloccare le chiamate pubblicitarie indesiderate (filtro chiamate):

Filtro di chiamata

- Chiamate pubblicitarie indesiderate da parte di terzi (rete mobile e fissa): Sunrise sopprime già automaticamente alcuni tipi di chiamate pubblicitarie sulla rete mobile e fissa. Un ulteriore filtro di chiamata gratuito (call filter) vi protegge dalle chiamate provenienti da call center di dubbia provenienza bloccando i numeri di chiamata in base a determinati criteri. Tuttavia, per motivi tecnici non è possibile bloccare completamente tutte le chiamate pubblicitarie.
- Le chiamate pubblicitarie Sunrise su rete mobile e fissa possono essere bloccate e sbloccate come tali o insieme alla pubblicità Sunrise su altri canali come lettere, e-mail o SMS.
- Le suddette opzioni di chiusura sono disattivate di default e possono essere attivate in qualsiasi momento.
- Sugli smartphone, a seconda del sistema operativo (Android, iOS ecc.), è possibile bloccare le chiamate e attivare filtri aggiuntivi.

5. Ulteriore

Attivazione del segnale acustico per le connessioni ad un'altra rete

- Se attivate il segnale acustico nel vostro account cliente «MySunrise», sentirete prima un segnale acustico quando chiamate i numeri di cellulare di un altro operatore di telefonia mobile. Ciò significa che la chiamata sarà fatturata alla stessa tariffa o a tariffe diverse a seconda dell'abbonamento.

Configurazione / Personalizzazione

- Su sunrise.ch/help troverete informazioni utili e altre opzioni per il vostro prodotto. Ad esempio, come configurare il prodotto, l'inoltro di chiamata, la soppressione del numero di chiamata e suggerimenti sulla sicurezza del prodotto.