DISPOSIZIONI SPECIALI PER SERVIZI INTERNET, DI RETE FISSA E TV

1. OGGETTO DEL CONTRATTO
Le presenti disposizioni speciali valgono per tutti i servizi Internet, di rete fissa e TV Sunrise che Sunrise GmbH (denominata qui di seguito «Sunrise») fornisce al cliente con il marchio «Sunrise». 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, nelle condizioni di offerta, nei factsheets e nelle condizioni d'utilizzo sul sito www.sunrise.ch, in particolare nella sezione 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.
Le presenti Disposizioni speciali si intendono accettate dal cliente al momento dell'acquisto dei servizi corrispondenti.

2. SERVIZI INTERNET
L'utilizzo dei servizi Sunrise richiede un collegamento a una rete IP o via cavo.
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.
Nella misura in cui i singoli servizi non sono espressamente destinati a uno scopo specifico, i servizi voce e dati forniti da Sunrise costituiscono servizi di base con il solo scopo di stabilire connessioni voce e dati.
Quanto segue si applica solo ai clienti con una rete via cavo: Se il collegamento alla rete via cavo non viene fornito gratuitamente, a seconda dell'offerta, potrà essere addebitata una tariffa per la connessione via cavo da Sunrise o, in casi specifici, dal locatore o dal gestore di una rete partner. Il proprietario di una casa unifamiliare è tenuto a concedere a Sunrise l'accesso all'immobile o all'edificio, affinché Sunrise possa effettuare i collegamenti necessari nell'impianto di distribuzione elettrica dell'abitazione per la messa in funzione dei servizi. I clienti avranno diritto a bloccare i collegamenti via cavo inutilizzati (piombatura). A tal fine il cliente dovrà garantire a Sunrise l'accesso per i controlli periodici dei collegamenti piombati. La rimozione dei blocchi dalle scatole elettriche così come qualsiasi tipo di collegamento alla nostra rete di comunicazione o l'estensione dell'installazione al di fuori dell'accordo contrattuale sono considerati abusivi.

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 tassa 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.
Il modem deve essere collegato all'indirizzo comunicato a Sunrise. In caso contrario, non sarà possibile garantire l'identificazione della posizione e l'instradamento delle chiamate d'emergenza. In caso di interruzioni di corrente, non sarà possibile usufruire di determinati servizi. Si sconsiglia quindi l'impiego per applicazioni di sicurezza (es. TeleAlarm) e per azioni di mobilitazione automatica (SMT). Sunrise esclude ogni responsabilità in caso di guasti e interruzioni del funzionamento di tali applicazioni.

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 qual siasi 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. I canali «premium», 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 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. SCONTI
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.

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 rispedire 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 per ogni apparecchio, indipendentemente dall'età dell'apparecchio.

8. ACQUISTO DI APPARECHI, GARANZIA
Il cliente è responsabile della funzionalità e compatibilità del suo apparecchio con l'infrastruttura di Sunrise.
In caso di difetto del dispositivo, i clienti possono usufruire di un'eventuale garanzia del produttore sui dispositivi di tutte le marche vendute 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 redibitoria.
Il cliente è tenuto a mettere al sicuro i dati salvati sull'apparecchio. Si esclude qualsiasi responsabilità per i dati perduti.
In linea di principio, 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

9. PAGAMENTO RATEALE / PIANO DI ACQUISTO DELL' APPARECCHIO
Se Sunrise e il cliente hanno stipulato un accordo per un pagamento rateale, il numero e l'ammontare della rata mensili nonché un eventuale pagamento una 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 internet. 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 internet 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 internet.
L'oggetto del contratto 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

10. INSTALLAZIONE
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.

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

12. DISDETTA DEL COLLEGAMENTO DI RETE
Una disdetta della connessione di rete da parte del cliente comporta automaticamente una disdetta dei servizi offerti da Sunrise che a tale connessione di rete sono legati.

13. COMBINAZIONI DI PRODOTTI
I singoli servizi Internet, di rete fissa e TV vengono offerti nei gruppi di prodotto «Internet», «rete fissa» e descrizioni delle prestazioni. L'offerta di base «Internet» è requisito fondamentale per l'acquisto dei servizi di rete fissa e TV.

14. 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.

15. CAMBIO DI PRODOTTO
Salvo diversamente specificato nelle descrizioni delle prestazioni, il passaggio a un altro abbonamento all'interno della stessa famiglia di abbonamenti è possibile solo a partire dal mese successivo e dietro pagamento di una tassa di cambio. Inoltre, possono insorgere costi aggiuntivi se, prima della scadenza di un periodo contrattuale minimo, si passa a un abbonamento con un canone base inferiore. In caso di cambio di abbonamento entro un mese, le prestazioni incluse nel vecchio e nel nuovo abbonamento vengono fatturate proporzionalmente.

16. DURATA DEL CONTRATTO, DISDETTA

16.1. 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.

16.2. Abonnamenti Internet, TV e Home Security
I servizi nei gruppi di prodotto «Internet», «TV» e «Home Security» dispongono ciascuno di una durata minima di contratto separata pari a 12 mesi, salvo disposizioni contrattuali contrarie. Questi contratti possono essere disdetti con un preavviso di 60 giorni 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 60 giorni per la fine di un mese.
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.

16.3. Abbonamenti Internet con piano di acquisto dell'apparecchio
Qualora il cliente disdica un abbonamento Internet, allo scadere del termine di disdetta di 60 giorni avranno termine sia l'abbonamento Internet che tutti i piani di acquisto di dispositivi ad esso legati. Le rate dei piani di acquisto di dispositivi ancora in sospeso fino a tale momento, quindi, saranno esigibili con effetto immediato e dovranno essere saldate in unica soluzione. Un cambio di titolare dell'abbonamento internet equivale a una disdetta dell'abbonamento internet.

16.4. Formalità di disdetta
Le disdette di abbonamenti di Internet, rete fissa, TV e Home Security 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.

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

17. DISDETTA DELL PIANO DI ACQUISTO DELL' APPARECCHIO
L'accordo di pagamento rateale (piano di acquisto dell'apparecchio) si considera disdetto nei seguenti casi:
a) il cliente disdice l'abbonamento Internet associato a un piano di acquisto dispositivi;
b) il cliente ha pagato tutte le rate in sospeso;

c) Sunrise riceve la comunicazione di disdetta dal cliente,
d) Sunrise disdice il contratto internet per giusta causa (paragrafo 17 delle CG),
e) Sunrise disdice il contratto di pagamento rateale per giusta causa (paragrafo 17 delle CG)
f) si è verificato un cambio di intestatario del contratto internet, senza che l'accordo di pagamento rateale sia stato trasferito al nuovo intestatario.
g) 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, esistano ancora rate in sospeso, queste saranno immediatamente esigibili.
Se Sunrise pronuncia la disdetta ordinaria del contratto internet 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.

18. 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.

Sunrise Sagl
Settembre 2025