

Sunrise Flex Upgrade

Per tutti i dispositivi con piano di acquisto:

- Assicurazione completa contro danni e furto inclusa
- AppleCare Services e iCloud+ inclusi (solo per iPhone)
- Possibilità di sostituire o effettuare un upgrade del dispositivo nel periodo del piano di acquisto del dispositivo

■ Opzione per i piani di acquisto del dispositivo

Costo dell'opzione					
Dispositivo assicurato	iPhone con valore da nuovo fino a CHF 899.–	iPhone con valore da nuovo da CHF 900.– a CHF 1399.–	iPhone con valore da nuovo da CHF 1400.– a CHF 2500.–	Dispositivi con valore da nuovo fino a CHF 899.–	Dispositivi con valore da nuovo da CHF 900.– a CHF 1399.–
Costo dell'opzione	CHF 10.– al mese	CHF 15.– al mese	CHF 20.– al mese	CHF 7.50 al mese	CHF 12.50 al mese

Assicurazione contro danni e furto	
Dispositivi assicurati	È possibile assicurare smartphone, tablet, e smartwatch («dispositivi») di tutte le marche, acquistati con un piano di acquisto del dispositivo di 24 mesi, con o senza Smart Upgrade. <u>Importante:</u> per ogni dispositivo è necessario acquistare un'opzione separata.
Copertura assicurativa	La massima copertura assicurativa per un dispositivo ammonta a CHF 2500.–
Persone aventi diritto	Ne hanno diritto coloro che utilizzano il dispositivo assicurato in combinazione con un abbonamento alla telefonia mobile di Sunrise e in qualità di titolari del contratto o di utenti autorizzati. <u>Importante:</u> in caso di cessione del dispositivo assicurato, il contratto di assicurazione non viene trasferito al nuovo proprietario.
Eventi e danni coperti dall'assicurazione	Sono coperti dall'assicurazione i furti e tutti i danni causati da un agente esterno imprevedibile o improvviso (urto, caduta, pressione, fuoco, calore, acqua, umidità), a seguito dei quali il dispositivo non può più essere utilizzato conformemente all'uso previsto.

Assicurazione contro danni e furto

Eventi non assicurati

Non sono coperti dall'assicurazione i danni causati da: naturale usura e deterioramento, ossidazione / batteria (esaurimento, utilizzo scorretto, ecc.) / inosservanza delle istruzioni per l'uso fornite dal produttore / utilizzo di accessori non originali o di terzi (ad es. cavo di alimentazione) / modifica delle impostazioni originali del cellulare assicurato / grave negligenza o dolo della persona avente diritto / lavori di riparazione, manutenzione, ripristino e pulizia / abbandono, dimenticanza o perdita del dispositivo / confisca da parte delle autorità, a prescindere che il sequestro del cellulare sia avvenuto a seguito di azioni illegali o meno / virus / reato, infrazione o utilizzo non conforme alle condizioni generali di contratto del fornitore da parte della persona avente diritto o tentativo di commettere azioni simili / danni causati da guerre, rivolte, catastrofi naturali / incidenti con sostanze biologiche o chimiche, onde d'urto e onde sonore. Danni coperti dalla garanzia o dalla responsabilità del produttore o del venditore. / Danni già verificatisi al momento dell'inizio della copertura assicurativa. / Danni per i quali, in caso di rifiuto dell'assicuratore di erogare le prestazioni, i costi per la restituzione del dispositivo assicurato danneggiato inviato in riparazione sono a carico dell'assicurato.

Danni non coperti dall'assicurazione

Non sono coperti dall'assicurazione i seguenti danni: difetti materiali o di fabbrica / guasti tecnici coperti da garanzia o non riconducibili a eventi esterni / graffi, scalfiture e abrasioni / deformazioni che non comportano compromissioni del funzionamento / alterazioni cromatiche / danneggiamento o perdita dei dati / svalutazione e danni puramente economici, mancato utilizzo, spese di spedizione e trasporto (restituzione, riparazione, ecc.) / danni al software / batteria difettosa / danni indiretti dovuti all'evento assicurato (danni economici, perdita d'uso, perdita di profitto, spese, ecc.) Furto verificatosi mentre la persona assicurata o chiunque sia autorizzato all'uso del dispositivo commette o tenta di commettere un reato penale. / Smarrimento (diverso dal furto), scomparsa inspiegabile o smarrimento del dispositivo. / Danni all'involucro o alle parti esterne del dispositivo assicurato, purché non ne sia compromessa il corretto funzionamento.

Assicuratore

Flex Upgrade è una soluzione assicurativa di Chubb Versicherungen (Schweiz) AG, con sede in Bärengasse 32, 8001 Zurigo, conforme al contratto di assicurazione collettiva stipulato con Sunrise. Il diritto alle prestazioni assicurative delle persone assicurate va fatto valere direttamente nei confronti di Chubb.

Segnalazione di sinistro

Segnali sempre il sinistro a Chubb. Può farlo in pochi semplici step: [online](#) o per telefono al numero +41 58 400 7997, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 18:00

Gestione dei sinistri

In caso di danni, l'assicuratore si fa carico dei costi di riparazione fino a CHF 2'500.–. Oltre tale soglia, è il cliente a dover sopperire ai costi eccedenti. È a discrezione dell'assicuratore sostituire il dispositivo danneggiato o rubato con un dispositivo identico (o, qualora ciò non fosse possibile, con uno simile), nuovo o equivalente al nuovo. Nessuna corresponsione in contanti. Non è previsto il risarcimento dei danni causati dalla perdita dei file salvati sul dispositivo.

Franchigia

In caso di riparazione di un dispositivo assicurato o di sostituzione di un dispositivo rubato, il cliente deve pagare una franchigia per ogni riparazione, a seconda del prezzo del dispositivo.

Prezzo del dispositivo	Franchigia
fino a CHF 899.99	CHF 50.–
Da CHF 900.– a CHF 1399.99	CHF 100.–
Da CHF 1400.– a CHF 2500.–	CHF 150.–

Per prezzo del dispositivo si intende il prezzo di acquisto indicato nell'offerta o nel piano di acquisto del dispositivo, senza sconti.

	Assicurazione contro danni e furto Chubb assicura i dispositivi dei clienti contro danni, secondo il contratto di assicurazione collettiva stipulato con Sunrise. Si applicano inoltre le Condizioni generali di assicurazione (CGA) di Chubb Versicherung (Schweiz) AG.
AppleCare Services e iCloud+	AppleCare Services (solo per iPhone) Flex Upgrade per iPhone comprende l'assistenza Apple, le riparazioni certificate negli Apple Store e presso i fornitori di servizi Apple autorizzati, nonché il supporto prioritario da parte dell'assistenza Apple. Per tutta la durata dell'opzione Flex Upgrade, riceverà in regalo iCloud+ con 50 GB di memoria.
Servizi e assistenza	Può consultare tutte le informazioni relative ai servizi e all'assistenza qui: getsupport.apple.com
Segnalazione di sinistro e utilizzo dell'assistenza	Segnali sempre il sinistro a Chubb prima di far eseguire una riparazione tramite AppleCare Services.
Operatore	AppleCare Services e iCloud+ sono forniti tramite Chubb Versicherungen (Schweiz) AG.
Chubb Versicherungen (Schweiz) AG e CGA	Chubb offre ai clienti gli AppleCare Services, secondo il contratto di assicurazione collettiva stipulato con Sunrise. Si applicano inoltre le Condizioni generali di assicurazione (CGA) di Chubb Versicherung (Schweiz) AG.
	Sostituzione del dispositivo / Servizi di upgrade Con Flex Upgrade, durante i 24 mesi del piano di acquisto del dispositivo, è possibile sostituire il dispositivo, restituire quello vecchio e acquistarne uno nuovo con un piano di acquisto di 24 mesi. In seguito alla restituzione del vecchio dispositivo, le verranno condonate o accreditate le rate non ancora saldate (data di scadenza) compresa la rata rimanente di Smart Upgrade. I clienti Smart Upgrade possono anche effettuare l'aggiornamento durante il finanziamento della rata residua nei mesi 24-36 dopo l'acquisto del dispositivo. Dopo che il piano di acquisto del dispositivo è stato interamente pagato, l'opzione Flex Upgrade rimane attiva e funge da assicurazione contro danni e furto. Tuttavia, l'upgrade è disponibile solo per i dispositivi con un piano di acquisto attivo. Le condizioni per la sostituzione di un dispositivo prevedono che tutte le rate del vecchio piano di acquisto dovute fino a quel momento siano state saldate, che il dispositivo restituito sia di proprietà del cliente e che nessuna persona terza possa esercitare diritti sullo stesso (ad es. in seguito a pignoramento).

Sostituzione del dispositivo tramite l'Online Shop di Sunrise

Sostituzione del dispositivo / Servizi di upgrade

Se desidera sostituire il dispositivo tramite il nostro Online Shop, proceda come descritto di seguito:

1. Selezioni innanzitutto il nuovo dispositivo e sottoscriva un nuovo piano di acquisto per 24 mesi.
2. Effettui una valutazione preliminare dello stato del vecchio dispositivo, accetti online le condizioni per la sostituzione e invii la richiesta.
3. Il nuovo dispositivo le verrà inviato per posta insieme a un pacchetto preaffrancato, con il quale dovrà rispedire quello vecchio alla nostra azienda partner entro 14 giorni.
4. Il vecchio dispositivo verrà controllato dalla nostra azienda partner e ne sarà definito lo stato. Se non viene valutato come «buono» sulla base dei criteri riportati di seguito, le verrà addebitata una compensazione per la svalutazione.
5. Le rate non ancora saldate e la rata rimanente di Smart Upgrade le verranno condonate o accreditate in fattura.

Importante:

- Se non rispedisce il vecchio dispositivo entro 14 giorni (timbro postale), l'ordine relativo alla sostituzione del dispositivo verrà annullato. Il nuovo piano di acquisto del dispositivo stipulato rimane invariato.
- La valutazione dello stato del dispositivo da parte dei nostri partner ha valore definitivo. Se il suo dispositivo non soddisfa i criteri per lo stato «buono», le verrà addebitata una compensazione per la svalutazione. Non è possibile annullare la restituzione del dispositivo o il nuovo piano di acquisto.

Sostituzione del dispositivo presso un negozio Sunrise

Se desidera sostituire il dispositivo in un negozio Sunrise, proceda come descritto di seguito:

1. Selezioni innanzitutto il nuovo dispositivo e sottoscriva un nuovo piano di acquisto per 24 mesi.
2. Effettui insieme al nostro collaboratore una valutazione preliminare dello stato del vecchio dispositivo, accetti le condizioni per la sostituzione e invii la richiesta.
3. Il nuovo dispositivo le verrà consegnato direttamente in negozio o inviato per posta. In ogni caso riceverà per posta un pacchetto preaffrancato, con il quale dovrà rispedire il vecchio dispositivo alla nostra azienda partner entro 14 giorni. In alternativa, può restituirlo direttamente in negozio.
4. Il vecchio dispositivo verrà controllato dalla nostra azienda partner e ne sarà definito lo stato. Se non viene valutato come «buono» sulla base dei criteri riportati di seguito, le verrà addebitata una compensazione per la svalutazione.
5. Le rate non ancora saldate e la rata rimanente di Smart Upgrade le verranno condonate o accreditate in fattura.

Importante:

- Se non rispedisce il vecchio dispositivo entro 14 giorni (timbro postale), l'ordine relativo alla sostituzione del dispositivo verrà annullato. Il nuovo piano di acquisto del dispositivo stipulato rimane invariato.
- La valutazione dello stato del dispositivo da parte dei nostri partner ha valore definitivo. Se il suo dispositivo non soddisfa i criteri per lo stato «buono», le verrà addebitata una compensazione per la svalutazione. Non è possibile annullare la restituzione del dispositivo o il nuovo piano di acquisto.

Sostituzione del dispositivo per telefono tramite il servizio di assistenza clienti

Sostituzione del dispositivo / Servizi di upgrade

Se desidera sostituire il dispositivo per telefono tramite il nostro servizio di assistenza clienti (0800 707 505), proceda come descritto di seguito:

1. Selezioni innanzitutto il nuovo dispositivo e sottoscriva un nuovo piano di acquisto per 24 mesi.
2. Effettui insieme al nostro collaboratore una valutazione preliminare dello stato del vecchio dispositivo, accetti telefonicamente le condizioni per la sostituzione e invii la richiesta.
3. Il nuovo dispositivo le verrà inviato per posta insieme a un pacchetto preaffrancato, con il quale dovrà rispedire quello vecchio alla nostra azienda partner entro 14 giorni.
4. Il vecchio dispositivo verrà controllato dalla nostra azienda partner e ne sarà definito lo stato. Se non viene valutato come «buono» sulla base dei criteri riportati di seguito, le verrà addebitata una compensazione per la svalutazione.
5. Le rate non ancora saldate e la rata rimanente di Smart Upgrade le verranno condonate o accreditate in fattura.

Importante:

- Se non rispedisce il vecchio dispositivo entro 14 giorni (timbro postale), l'ordine relativo alla sostituzione del dispositivo verrà annullato. Il nuovo piano di acquisto del dispositivo stipulato rimane invariato.
- La valutazione dello stato del dispositivo da parte dei nostri partner ha valore definitivo. Se il suo dispositivo non soddisfa i criteri per lo stato «buono», le verrà addebitata una compensazione per la svalutazione. Non è possibile annullare la restituzione del dispositivo o il nuovo piano di acquisto.

Dispositivi rubati

Se il dispositivo è stato rubato, è necessario denunciare il furto alla polizia locale entro 48 ore dalla scoperta. Inoltre, è necessario presentare un reclamo a Chubb Versicherung (Schweiz) AG entro 14 giorni dal furto. È possibile effettuare l'ordine di upgrade prima di ricevere l'accettazione della richiesta di risarcimento da parte di Chubb, ma l'ordine sarà elaborato solo se Sunrise riceverà l'accettazione della richiesta di risarcimento entro 14 giorni dall'ordine di upgrade. Se l'accettazione della richiesta di risarcimento richiede più tempo, è necessario effettuare un nuovo ordine di upgrade per il dispositivo rubato. È possibile presentare una richiesta di risarcimento in pochi semplici passaggi: [online](#) o per telefono al numero +41 58 400 7997, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 18:00

Stato del dispositivo: «buono»

Il vecchio dispositivo che desidera restituire deve essere in buono stato a livello estetico e funzionale, ciò significa: nessuna crepa, rottura o deformazione; nessuna parte del dispositivo danneggiata, rottta o mancante; nessuna ammaccatura o scalfitura; nessuna alterazione cromatica; nessun danno causato dall'umidità o da liquidi.

Inoltre, il dispositivo deve essere intatto dal punto di vista tecnico, ciò significa: nessuna limitazione nell'utilizzo; nessun problema/difetto funzionale o meccanico; nessun difetto cromatico del display, errori di pixel, macchie/ombre o bruciature; nessuna integrazione attiva nel sistema di gestione del dispositivo (MDM, DEP, ecc.), capacità residua della batteria almeno dell'80%.

Sostituzione del dispositivo / Servizi di upgrade									
Compensazione per la svalutazione	<p>Se il dispositivo restituito non viene classificato in «buono» stato, può essere addebitata una compensazione per la svalutazione a seconda del prezzo del dispositivo.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prezzo del dispositivo</th><th>Svalutazione</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>fino a CHF 899.99</td><td>CHF 50.–</td></tr> <tr> <td>Da CHF 900.– a CHF 1399.99</td><td>CHF 100.–</td></tr> <tr> <td>Da CHF 1400.– a CHF 2500.–</td><td>CHF 150.–</td></tr> </tbody> </table> <p>Per prezzo del dispositivo si intende il prezzo di acquisto indicato nell'offerta o nel piano di acquisto del dispositivo, senza sconti.</p>	Prezzo del dispositivo	Svalutazione	fino a CHF 899.99	CHF 50.–	Da CHF 900.– a CHF 1399.99	CHF 100.–	Da CHF 1400.– a CHF 2500.–	CHF 150.–
Prezzo del dispositivo	Svalutazione								
fino a CHF 899.99	CHF 50.–								
Da CHF 900.– a CHF 1399.99	CHF 100.–								
Da CHF 1400.– a CHF 2500.–	CHF 150.–								
Rimozione dei sistemi di blocco	<p>Il vecchio dispositivo deve essere privo di qualsiasi sistema di blocco, altrimenti Chubb è autorizzata a interrompere il servizio Flex Upgrade. Sono considerati sistemi di blocco il PIN, il blocco biometrico, le funzioni «Trova il mio dispositivo», «iCloud» o altri meccanismi che devono essere disattivati prima della restituzione del dispositivo.</p> <p>Importante: Se questi sistemi di blocco non sono disattivati, la restituzione del vecchio dispositivo può essere rifiutata e l'ordine annullato. Il nuovo piano di acquisto del dispositivo stipulato rimane invariato.</p>								
Chubb Versicherungen (Schweiz) AG e CGA	Chubb offre ai clienti i servizi di upgrade secondo il contratto di assicurazione collettiva stipulato con Sunrise. Al momento della restituzione del dispositivo, il cliente si impegna a trasferire la proprietà a Chubb. In cambio, Chubb si farà carico delle rate non ancora saldate del vecchio piano di acquisto del dispositivo, secondo il rapporto di assunzione del debito, e Sunrise esonererà il cliente dal pagamento delle stesse. Si applicano inoltre le Condizioni generali di assicurazione (CGA) di Chubb Versicherung (Schweiz) AG.								

Durata del contratto	
Disponibile per	L'opzione Flex Upgrade è disponibile per smartphone, tablet, e smartwatch di tutti i marchi, acquistati con un piano di acquisto del dispositivo di 24 mesi, con o senza Smart Upgrade.
Acquisto e attivazione dell'opzione	L'opzione può essere acquistata direttamente alla stipula del piano di acquisto del dispositivo o attivata su My Sunrise entro 28 giorni dalla sottoscrizione del piano.
Inizio della copertura assicurativa	<p>La copertura assicurativa inizia con la sottoscrizione del contratto di assicurazione collettiva e quindi con la data di acquisto di Sunrise Flex Upgrade.</p> <p>In caso di portabilità del numero, la copertura assicurativa inizia in ogni caso solo con l'attivazione / esecuzione della portabilità.</p>
Durata minima	Nessuna
Disdetta dell'opzione	L'opzione può essere annullata in qualsiasi momento con un mese di preavviso. In seguito a una disdetta, l'opzione non può essere riattivata sullo stesso dispositivo. L'opzione e la copertura assicurativa terminano con la disdetta dell'abbonamento alla telefonia mobile collegato al piano di acquisto del dispositivo corrispondente o con la disdetta/cessazione del piano di acquisto.

	<p>Durata del contratto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Online su sunrise.ch/mysunrise • Presso tutti i negozi Sunrise • Tramite il nostro Call Center: 0800 707 505
Annullo / Disdetta	
Ulteriori informazioni	<p>Varie</p> <p>Troverà ulteriori informazioni utili e opzioni relative al suo prodotto sul sito https://www.sunrise.ch/it/supporto/mobile/servizi/flex-upgrade.</p>
Assistenza	L'assistenza tecnica telefonica gratuita è disponibile al numero 0800 707 707.
Parti contraenti	Le parti contraenti del contratto di assicurazione collettiva sono Chubb Versicherungen (Schweiz) AG (di seguito «Chubb» o «Assicuratore») e Sunrise Sagl («Sunrise»). I clienti Sunrise che acquistano uno smartphone, tablet, o uno smartwatch con un piano di acquisto del dispositivo di 24 mesi o con Smart Upgrade possono aderire al contratto di assicurazione collettiva in qualità di persone assicurate.
Elementi del contratto	<p>Questa scheda ha un valore prettamente informativo. Si applicano le Condizioni generali di assicurazione (CGA) di Chubb Versicherungen (Schweiz) AG applicabili. Tali condizioni prevalgono sulle informazioni contenute nella presente scheda informativa e includono disposizioni assicurative più dettagliate. La invitiamo a prestare attenzione agli obblighi dell'assicurato in caso di sinistro.</p> <p>Tutti i documenti sono disponibili su www.sunrise.ch/cgc.</p>
Ultimo aggiornamento	Settembre 2025