Condizioni Generali (CG)

Sunrise UPC Sagl, maggio 2021

1. A quali servizi di UPC si applicano le presenti CG?
Le CG si applicano ai nostri servizi di intrattenimento e telecomunicazione con il marchio "UPC". Sono esclusi i servizi mobili; a questi si applicano CG separate.

2. In generale, a che cosa devo fare attenzione nell'utilizzo dei servizi?
Presupposto per l'utilizzo dei nostri servizi è che la sua economia domestica sia collegata alla nostra rete di fibra ottica e che lei adempia i suoi obblighi di pagamento nei nostri confronti. I corrispettivi per i nostri servizi di regola vengono riscossi da noi, tuttavia in determinati casi possono anche essere riscossi dal suo locatore o da una delle nostre reti di partner.
Lei è responsabile per l'utilizzo conforme al contratto dei servizi anche qualora il loro utilizzo avvenga da parte di terzi.
Le diamo la possibilità di accedere a contenuti multimediali, per i quali non siamo responsabili. Lei si assume la responsabilità che nella sua economia domestica nessun minore abbia accesso a contenuti inappropriati. Le mettiamo a disposizione varie possibilità di blocco. Può trovare ulteriori informazioni in proposito sul sito upc.ch/impegno.
La preghiamo di osservare che non possiamo garantirle una disponibilità costante e illimitata dei servizi e che il loro ambito viene occasionalmente modificato.
Può trovare i nostri codici di condotta e informazioni sulla rete di UPC sul sito upc.ch/nostrarete.

3. A che cosa devo fare attenzione, in particolare, riguardo a Internet?
Le velocità indicate per Internet sono valori massimi. Le velocità effettivamente raggiunte dipendono, tra l'altro, dal cablaggio domestico, dal numero di co-utilizzatori, dagli apparecchi finali e dal collegamento (ad es. WLAN).
Qualora Lei pregiudichi sensibilmente il collegamento di altri clienti attraverso un utilizzo eccessivo dell'accesso a Internet, ci riserviamo di bloccare temporaneamente il suo accesso a Internet, previo preavviso.

4. Che cosa devo considerare nella telefonia fissa, in particolare riguardo alle chiamate d'emergenza?
Si prega di collegare il modem soltanto all'indirizzo da noi comunicato. Se lei utilizza il modem con un altro indirizzo, non possiamo assicurare la localizzazione e l'instradamento delle chiamate d'emergenza.
In caso di interruzione della corrente elettrica l'utilizzo di determinati servizi non è possibile. Perciò sconsigliamo il loro impiego per applicazioni critiche ai fini della sicurezza (ad es. TeleAlarm®) e per la mobilitazione automatica (SMT) e decliniamo la responsabilità dovuta a perturbazioni e sospensioni di tali applicazioni.

5. Quali utilizzi non sono consentiti?
Lei può utilizzare i servizi per fini privati; la duplicazione, la presentazione e il prestito dei contenuti non sono consentiti. Comportamenti illegali, come ad esempio chiamate pubblicitarie indesiderate e comunicazioni indesiderate, diffusione di programmi dannosi nonché danni o compromissione delle componenti di rete non sono consentiti. In caso di utilizzo non autorizzato, di sospetto di comportamenti illegali o di sospetto di abuso possiamo temporaneamente bloccare i nostri servizi, sospenderli e/o disdire immediatamente il contratto.

6. Che cosa devo osservare in caso di domande riguardanti le fatture?
La preghiamo di comunicarci eventuali reclami riguardanti una fattura al più tardi entro il termine di pagamento indicato. Dopo la scadenza del termine di pagamento possiamo addebitarle un interesse di mora del 5% annuo, nonché spese di sollecito pari a CHF 25.–. Inoltre possiamo sospendere immediatamente i nostri servizi e/o comunicare disdetta straordinaria del contratto nonché addebitare gli importi dovuti fino alla scadenza del contratto.
Per la riattivazione di un servizio possiamo addebitarle spese amministrative (per un importo forfetario di fino a CHF 90.–).
In singoli casi ci riserviamo di stabilire e di modificare limiti di credito, pagamenti anticipati o altre garanzie.
Per l'emissione di una fattura cartacea e in caso di pagamenti allo sportello postale insorgono dei costi che potremo riaddebitarle. Può trovare informazioni sulle modalità di pagamento gratuite sul sito upc.ch/fattura.
Nel caso di numeri a valore aggiunto a pagamento (ad es. 09xx), provvediamo solo all'incasso. Non siamo responsabili per prestazioni o beni da lei acquistati o ordinati presso terzi. In caso di domande e reclami la preghiamo di rivolgersi direttamente ai rispettivi fornitori di contenuti.
Facciamo presente che lei può richiedere a UPC il blocco del traffico in uscita per i servizi a valore aggiunto a pagamento in modo totale o limitato ai servizi erotici o dal contenuto pornografico.

7. Quanto dura il mio contratto e come posso disdirlo?
Il contratto inizia non appena noi abbiamo accettato la sua iscrizione a un servizio. In caso di imputazione diretta dei costi del collegamento via cavo 3 in 1 (riguarda i conduttori) il contratto entra in vigore con il pagamento della fattura.
Salvo diversamente indicato nel contratto, quest'ultimo dura almeno 12 o 24 mesi e successivamente viene prorogato a tempo

indeterminato. Lei può disdire il contratto per in ogni momento osservando la durata minima con un preavviso di due mesi con effetto alla fine del mese.
Le disdette del contratto devono essere effettuate telefonicamente (0800 900 210, gratuitamente all'interno della Svizzera) o tramite la UPC Chat. Maggiori dettagli in merito sono disponibili su upc.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.
In caso di cessazione anticipata del contratto possiamo addebitarle gli importi dovuti fino alla scadenza della durata ordinaria del contratto.
La preghiamo di osservare che, in caso di conclusione di un nuovo contratto, si applica una nuova durata minima per tutti i servizi esistenti con una durata contrattuale minima.

8. Che cosa accade se il contratto viene modificato a mio svantaggio?
Occasionalmente adeguiamo i nostri servizi e i nostri prezzi alle mutate esigenze. Qualora, nel corso del periodo di durata contrattuale, adottiamo modifiche contrattuali che rappresentino per lei un importante svantaggio (ad es. modifiche dei prezzi) la informeremo tempestivamente in merito, di regola almeno con 30 giorni di anticipo. Fino alla rispettiva modifica le spetta il diritto di disdetta straordinaria con effetto al momento della modifica. In mancanza di disdetta scritta a tale momento riterremmo che lei sia d'accordo con la modifica se continua a utilizzare i servizi.

9. Che cosa devo osservare in caso di trasloco?
La preghiamo di comunicarci un trasloco con almeno 30 giorni di anticipo. Può trovare ulteriori informazioni in merito sul sito upc.ch/traslocare.

10. Quali regole si applicano agli apparecchi che mi vengono messi a disposizione?
Gli apparecchi che le concediamo in uso nel corso del periodo di durata contrattuale restano di nostra proprietà e non possono essere modificati o alienati. Possiamo in ogni momento richiedere la restituzione di tali apparecchi concessi in comodato e/o sostituirli con degli altri.
In caso di mancato funzionamento di un apparecchio non sussiste alcun diritto al rimborso o all'accredito dei prezzi degli abbonamenti. Qualora un apparecchio in comodato, al momento della restituzione, presenti danni o qualora lei non lo restituisca entro 30 giorni dalla cessazione del contratto, dalla sostituzione o dalla nostra richiesta, ci permetteremo di addebitarle il prezzo dell'apparecchio.

11. Messa in funzione e manutenzione degli impianti di distribuzione interna
Quale proprietario di una casa monofamiliare lei concede a UPC l'autorizzazione ad accedere al suo fondo, compresi gli edifici, e ad allestire l'impianto di distribuzione interna, o di accedere all'impianto di distribuzione interna.

12. Posso far piombare un allacciamento non utilizzato?
Tutti i clienti sono autorizzati a far bloccare (piombatura) gli allacciamenti non utilizzati. Lei consentirà a UPC l'accesso per controlli periodici degli allacciamenti piombati.
La rimozione di piombi dalle prese cablate nonché l'allacciamento alla nostra rete di comunicazione in qualsiasi forma o l'ampliamento dell'installazione al di fuori dell'accordo contrattuale si considerano come abusivi e possono essere perseguiti legalmente.

13. Quali disposizioni sulla responsabilità si applicano?
Per eventuali danni che le derivino in relazione ai nostri servizi, rispondiamo solo in caso di violazione contrattuale intenzionale o dovuta a negligenza grave da parte nostra. Decliniamo ogni responsabilità ulteriore, anche per danni indiretti o conseguenti (ad es. mancato guadagno, diminuzione dei profitti o perdita della reputazione), per persone ausiliarie nonché per la perdita di dati.
Non possiamo garantire che l'utilizzo dei nostri servizi avvenga libero da programmi dannosi. La responsabilità per le necessarie misure di sicurezza per apparecchi e collegamenti nella sua economia domestica è a suo carico. Sul sito upc.ch/internet-sicurezza può trovare informazioni utili su come può proteggere i suoi apparecchi e collegamenti.

14. Come vengono tutelati i miei dati?
Noi ci impegniamo a trattare i suoi dati accuratamente e a utilizzarli in conformità alla legislazione svizzera sulla protezione dei dati. Può trovare la nostra politica sulla protezione dei dati sul sito upc.ch/privacypolicy.
Per la conclusione o lo svolgimento di rapporti contrattuali o per l'incasso di importi di fatture in sospeso possiamo acquisire e comunicare i suoi dati cliente nonché i dati sulla sua morale di pagamento.
Lei acconsente che noi possiamo salvare e trattare i suoi dati cliente per le nostre finalità di marketing. **Ciò può comprendere anche l'elaborazione di dati sull'utilizzo per l'organizzazione e lo sviluppo dei nostri servizi secondo le esigenze e per offerte personalizzate. I suoi dati possono essere utilizzati per tali finalità anche da parte delle nostre reti partner, società del gruppo e per terzi da noi incaricati in Svizzera e all'estero. I suoi dati non vengono venduti. Può impedirci in ogni momento, mediante richiesta scritta, di inviarle comunicazioni di marketing.**

15. Da quando si applicano le presenti CG e quale diritto è applicabile?
Le CG si applicano a partire dal 1º maggio 2021 e sono soggetti al diritto svizzero. Esse sostituiscono tutte le precedenti versioni delle CG nonché le disposizioni particolari riguardo all'imputazione diretta del collegamento via cavo 3 in 1. Qualora singole disposizioni delle CG dovessero essere invalide o nulle, le ulteriori disposizioni mantengono la loro validità. Il foro competente è Zurigo, fatti salvi altri fori competenti, ad es. per i consumatori.

16. A chi posso rivolgermi in caso di domande?
In caso di ulteriori domande sui nostri servizi può trovare consigli sul nostro sito internet **upc.ch** oppure contattarci con le seguenti modalità:

Sunrise UPC Sagl
Casella postale
8050 Zürich
0800 66 88 66
upc.ch