

## 1. Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito «swype CGC») si applicano a tutti i Servizi e Prodotti (di seguito congiuntamente «servizi») che Sunrise UPC GmbH (di seguito «swype») fornisce al Cliente con il marchio «swype». Il tipo e l'entità delle prestazioni contrattuali sono inoltre determinati dalle Condizioni specifiche per i rispettivi servizi, dalle disposizioni dei rispettivi contratti, nonché dalle descrizioni aggiornate dei servizi e dalle Condizioni di offerta contenute negli opuscoli o sul sito [www.swype.ch](http://www.swype.ch) («swype-website»). Il punto 2 rimane riservato. Le presenti CGC si intendono accettate dal Cliente con l'acquisizione dei servizi corrispondenti.

## 2. Prezzi

Vengono applicati i prezzi dei prodotti e dei servizi nonché le tariffe per altri servizi su [swype.ch](http://swype.ch) o sulle piattaforme su cui viene offerta l'applicazione swype validi al momento della stipula del contratto.

## 3. Rete mobile e Servizi

La copertura di rete indicata da swype non è vincolante. La disponibilità continua e capillare dei servizi in Svizzera e all'estero non viene garantita, in quanto può essere influenzata anche da fattori esterni all'area di influenza di swype. Lacune nella copertura del segnale possono verificarsi anche in aree ben servite. swype si riserva il diritto di limitare o sospendere temporaneamente i servizi, ad esempio a causa di lavori di manutenzione della rete, strozzature di capacità, disturbi nei sistemi di swype o di terzi, problemi di approvvigionamento energetico, ecc. swype si impegna a porre rimedio il più rapidamente possibile ai disturbi nell'area di influenza di swype. Le chiamate all'estero sono possibili nella misura in cui swype disponga di un accordo di roaming con operatori di telefonia mobile stranieri. La portata dei servizi di roaming è determinata dall'offerta del fornitore estero. Nei paesi con più fornitori disponibili, swype determina il rispettivo partner di roaming. swype non garantisce alcuna disponibilità minima per il traffico dati sulla rete mobile. Le larghezze di banda e le velocità di trasmissione indicate si riferiscono alle prestazioni massime e non possono essere garantite. La velocità effettiva di Internet dipende, ad esempio, dalla copertura della rete, dal carico di rete, dalla qualità della rete e dalla sua espansione o da altri fattori e può essere inferiore ai dati massimi specificati.

## 4. Opzioni del Servizio

Le Opzioni di Servizio per i servizi di telefonia mobile includono funzioni aggiuntive o sconti e sono fatturate tramite canone giornaliero oppure tramite canone mensile. La disponibilità delle singole opzioni di servizio a seconda dell'abbonamento, della portata dei servizi e della durata del contratto è visibile sul sito web swype e nella panoramica delle tariffe swype. swype si riserva il diritto di estendere, limitare, interrompere o modificare in altro modo le opzioni di servizio in qualsiasi momento. La restrizione o la cessazione di un'opzione di servizio non influisce sulla validità del contratto alla base. La disdetta di un servizio comprende anche tutte le opzioni di servizio associate ai servizi interrotti. La disdetta di un'opzione non influisce sul servizio di base.

## 5. Numero di telefono, Carta SIM

L'identità del Cliente viene registrata in conformità alle disposizioni di legge. Il collegamento non viene attivato prima di questo momento. Non è consentito conservare un numero di telefono assegnato o cederlo a terzi. swype può ritirare o modificare i numeri di telefono assegnati, qualora sia necessario per motivi legali, ufficiali, operativi o tecnici. Non sussiste alcun diritto a indennizzo. Con la disdetta del contratto, il numero di telefono tornerà ad essere soggetto a portabilità su swype. Le carte SIM sono personali e non possono essere cedute o rivendute a terzi sconosciuti. Il numero di telefono del chiamante viene sempre visualizzato alla parte chiamata. swype può avviare la soppressione temporanea o permanente del numero su richiesta. Tuttavia, ciò non può essere garantito per motivi tecnici, in particolare per gli SMS, le chiamate da o verso reti esterne o numeri di emergenza. Le carte SIM sostitutive o il passaggio a un altro formato di carta sono a pagamento. Le carte SIM temporanee vengono disattivate ad avvenuta portabilità del numero di telefono.

## 6. Dettagli tariffari generali

Se non diversamente specificato nelle descrizioni delle prestazioni, si applicano le seguenti disposizioni:

- In linea di massima non sono possibili collegamenti a numeri speciali (ad es. 084x, 090x, 18xx). Collegamenti all'estero e collegamenti provenienti dall'estero sono possibili solo in alcuni paesi con un'ulteriore opzione di servizio a pagamento.
- Le flat rate per SMS/MMS valgono solo per gli SMS/MMS inviati all'interno della Svizzera.
- Le quote dati o i crediti inclusi non utilizzati entro un determinato periodo, inclusivi di credito o di una certa capacità di assorbimento, perdono la loro validità e non vengono trasferiti al periodo successivo.
- Le chiamate dalla Svizzera verso determinati servizi a valore aggiunto o numeri speciali all'estero sono bloccate.

- Nel caso di collegamenti Internet mobile, i MB/GB inclusi valgono solo per l'utilizzo in Svizzera. Collegamenti Internet mobile all'estero sono possibili solo in alcuni paesi con un'ulteriore opzione di servizio a pagamento.
- Le tariffe giornaliere sono valide per 24 ore a partire dal momento dell'attivazione.
- I messaggi vocali vengono cancellati dopo otto giorni. swype non si assume alcuna responsabilità per informazioni cancellate o altrimenti perse. La velocità di Internet mobile può essere ridotta utilizzando un determinato volume dati giornaliero o mensile in base alla descrizione del prodotto nella panoramica delle tariffe.

## 7. Responsabilità di swype

swype è libera nella scelta dei mezzi tecnici utilizzati per la fornitura dei servizi concordati, salvo diverso accordo contrattuale. Questi mezzi tecnici comprendono infrastrutture, piattaforme, tecnologie e protocolli di trasmissione e interfacce utente. swype si adopera per garantire una qualità impeccabile dei suoi servizi e delle sue reti. I difetti di rete nell'ambito di influenza di swype saranno corretti il più rapidamente possibile. In casi di forza maggiore swype è esonerato da ogni suo obbligo. Si considerano cause di forza maggiore tutti gli eventi imprevedibili nonché gli eventi i cui effetti sull'adempimento contrattuale non sono attribuibili a nessuna delle parti. swype non è tenuta a controllare il consumo dei servizi. Se le commissioni di utilizzo del cliente dovessero aumentare eccessivamente, swype ha il diritto, ma non l'obbligo, di informare il Cliente a riguardo.

## 8. Responsabilità del Cliente

Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare i servizi di swype durante la durata del Contratto in conformità alla sua durata e di pagare i servizi in forma anticipata. Il Cliente deve provare la sua identità con un documento ufficiale di identità durante l'iscrizione o la registrazione, rendere noto a swype in qualsiasi momento il cognome e l'indirizzo attuale e comunicare le opportune modifiche, online o per iscritto, con effetto immediato. swype ha il diritto di trattenere i servizi contrattualmente dovuti fino a quando il Cliente abbia fornito a swype i dati corretti e completi e la sua identità sia stata dimostrata. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare i servizi. Il Cliente è tenuto a seguire tutte le disposizioni di sicurezza raccomandate da swype. Nella fattispecie è chiamato a proteggere gli apparecchi contro l'accesso illegale di terzi, a tutelare regolarmente i dati contro la perdita di dati e a memorizzare accuratamente i dati di accesso, le password o i numeri PIN senza cederli a terzi. In caso di perdita di dati di accesso, password, numeri PIN o carta SIM, è necessario informare immediatamente swype. Fino a quel momento, il Cliente deve in ogni caso (ad es. in caso di utilizzo da parte di terzi) pagare i servizi acquistati tramite il rispettivo collegamento.

## 9. Pagamento, Attivazione

I prezzi per i servizi vengono addebitati direttamente in anticipo con le modalità di pagamento indicate (carte di credito o TWINT). Gli addebiti avvengono automaticamente fino a quando il Cliente disdice il servizio sulla piattaforma di swype. Si applicano inoltre le disposizioni dei rispettivi metodi di pagamento. Il Cliente è tenuto a presentare obiezioni motivate sugli addebiti entro 30 giorni a swype. In caso contrario, gli oneri si intendono accettati. Il collegamento sarà attivato solo previa registrazione da parte del Cliente in conformità con i requisiti di legge e con il corretto pagamento dei servizi.

## 10. Protezione dei dati

In relazione all'erogazione delle prestazioni di servizi per il cliente, swype può raccogliere in prima persona dati personali nel costante rispetto delle norme di protezione dei dati in vigore, procurarseli da terzi, salvarli, elaborarli e inoltrarli a terzi. Se è consentito dalla legge, se ci sono interessi prevalenti da parte di swype o un consenso espresso dal cliente, swype può trattare i dati personali raccolti per le seguenti finalità:

- a) per la verifica delle condizioni per una stipula contrattuale
- b) per adempiere agli obblighi contrattuali nei confronti del cliente;
- c) per seguire, sviluppare e mantenere il rapporto con il cliente;
- d) per personalizzare i servizi o preparare contenuti personalizzati ad es. indagando sugli aspetti demografici, sul comportamento di utilizzo e sugli interessi degli utenti;
- e) per convalidare l'indirizzo;
- f) per prevenire un utilizzo illegale delle prestazioni di servizi (in particolare per evitare le truffe al momento della stipula e nel corso della durata contrattuale);
- g) per la fatturazione, per l'incasso e per la verifica della credibilità e della solvibilità;
- h) per la pubblicizzazione, configurazione e ulteriore sviluppo dei prodotti swype;
- i) per la pubblicazione in elenchi.

Se il cliente acquista presso swype servizi di terzi, swype può inoltrare al terzo i dati del cliente da trattare, necessari per soddisfare gli obblighi contrattuali nei confronti del cliente. Qualora swype coinvolga terzi, sia sul territorio svizzero

che all'estero, questi sono contrattualmente tenuti a rispettare le misure previste dalla legge in materia di protezione dei dati.

Ulteriori informazioni sull'utilizzo dei dati personali sono contenute nell'informativa sulla protezione dei dati consultabile all'indirizzo [www.swype.ch/pd](http://www.swype.ch/pd).

## 11. Abuso

I Servizi non possono essere utilizzati in modo improprio, per esempio in violazione dei vincoli contrattuali o delle disposizioni di legge. In particolare, per uso improprio si intende

- l'uso dei servizi per scopi diversi da quelli per cui sono stati destinati;
- l'ulteriore vendita o la fornitura di servizi a titolo gratuito;
- l'utilizzo di servizi per terminare le chiamate sulla rete mobile di swype utilizzando gateway GSM o apparecchiature simili;
- la creazione di collegamenti permanenti e di collegamenti che comportano pagamenti diretti o indiretti o altre compensazioni da parte di terzi a favore del Cliente;
- l'inoltro delle chiamate verso numeri di servizi a breve termine o a valore aggiunto;
- la distribuzione di pubblicità di massa o di software nocivi;
- il collegamento ad apparecchi incompatibili all'infrastruttura di swype;
- l'accesso o l'utilizzo non autorizzato di dati, sistemi ed elementi di rete;
- un uso eccessivo, che può causare un sovraccarico del sistema o della rete.

L'ulteriore vendita o la cessione di servizi a terzi può avvenire unicamente previo accordo scritto di swype. Sono considerati «terzi» ai sensi della presente disposizione anche le aziende legate al Cliente. Il Cliente è tenuto a risarcire swype per rivendicazioni di terzi che derivano da un uso improprio dei servizi da parte del Cliente. In caso di uso improprio a spese del Cliente, swype deve essere immediatamente informata.

## 12. Blocco

swype può bloccare in tutto o in parte i Servizi senza preavviso o limitarli a determinati servizi, qualora si verifichi un motivo importante di cui al punto 15 oppure qualora il blocco sia nell'interesse presunto del Cliente, ad esempio in caso di abuso da parte di terzi. Il Cliente deve essere informato del blocco con gli opportuni mezzi. Il blocco può essere mantenuto fintanto che il motivo del blocco cessa di sussistere. Se il Cliente è da ritenersi responsabile del motivo che ha causato il blocco, l'obbligo del Cliente di pagare il servizio rimane inalterato durante un eventuale blocco e i costi di una carta SIM sostitutiva possono essere addebitati al Cliente sia per il blocco che per lo sblocco.

## 13. Responsabilità

swype non si assume alcuna responsabilità per cause di forza maggiore o per danni di cui non sia responsabile o causati dal blocco o dalla disdetta dei servizi. In caso contrario, swype provvederà a fornire un risarcimento, in caso di violazione del contratto, di uno dei danni materiali e finanziari causati dolosamente da swype, fino a un controvalore delle prestazioni acquistate nell'ultimo anno contrattuale del contratto in questione non superiore a CHF 50 000.-. Sono escluse in ogni caso la responsabilità per danni indiretti o conseguenti, nonché la perdita di profitto e di dati.

## 14. Disdetta

Il Cliente può disdire in qualsiasi momento l'abbonamento sulla piattaforma swype. L'abbonamento termina alla fine del rispettivo mese contrattuale. L'abbonamento può essere riattivato in qualsiasi momento con lo stesso numero di telefono, con riserva nel caso in cui il collegamento o il numero di telefono sia bloccato a causa di un prolungato mancato utilizzo. Se un collegamento di telefonia mobile rimane inutilizzato per dodici mesi, swype ha il diritto di bloccare il collegamento di telefonia mobile senza preavviso. Se il Cliente non richiede la riattivazione del collegamento entro altri sei mesi, swype è autorizzata a disdire il contratto e a richiedere la restituzione del relativo numero per riassegnarlo.

## 15. Disdetta per motivo importante

swype si riserva il diritto di risolvere senza preavviso i relativi Contratti con il Cliente o tutti o singoli servizi in essi contenuti, qualora sussistano motivi importanti. Una motivazione importante si verifica in particolare se

- vi sono indicazioni che il Cliente utilizza i servizi per finalità contrarie al contratto;
- un'autorità giudiziaria swype ordina legalmente di interrompere il fornimento del servizio a favore del Cliente;
- il Cliente compromette l'uso delle reti di swype o di terzi;
- vi è motivo di ritenere che il Cliente abbia fornito informazioni errate o incomplete al momento della stipula del contratto;
- interessi pubblici superiori lo richiedono;

- in caso di uso improprio ai sensi del punto 11. La riattivazione di un contratto annullato comporta conseguenze finanziarie per il Cliente. Il Cliente, in presenza di importanti motivazioni, ha diritto di disdire il relativo contratto con swype senza preavviso. Una motivazione importante si verifica in particolare se
- swipe commette colpevolmente una violazione fondamentale del contratto senza che ad essa venga posto rimedio, nonostante un adeguato avvertimento da parte del Cliente;
- manca la disponibilità della rete nel luogo di residenza, luogo di lavoro o nella sede commerciale del Cliente per oltre sette giorni (salvo casi di forza maggiore);
- il Cliente si trasferisce e non può più utilizzare il servizio presso la nuova residenza;
- in caso di decesso del Cliente.

## 16. Modifica delle Condizioni contrattuali da parte di swype

swype si riserva il diritto di modificare le Condizioni contrattuali in qualsiasi momento, qualora tale modifica sia giustificata da interessi legittimi di swype. Le modifiche vengono comunicate al Cliente in forma adeguata e con un opportuno termine di preavviso fino a 30 giorni. Il Cliente è tenuto ad accettare le modifiche delle condizioni contrattuali per motivi tecnici e d'esercizio nella misura in cui siano vantaggiose per il Cliente o comportino una riduzione solo trascurabile delle prestazioni, senza che vengano pregiudicati aspetti sostanziali del rapporto contrattuale. Sono inoltre consentite modifiche che si rendono necessarie a seguito di disposizioni di legge (ad es. aumento dell'imposta sul valore aggiunto o dei diritti d'autore) o di ordinanze giudiziarie. Se swype dovesse in altri casi modificare i prezzi o i servizi e l'onere totale (prezzo) per il Cliente è maggiore o i singoli servizi sono notevolmente ridotti, il Cliente può disdire il contratto o i servizi corrispondenti in concomitanza con l'entrata in vigore della modifica.

## 17. Accordi accessori

swype trasmette elettronicamente la corrispondenza commerciale via e-mail o SMS. L'indirizzo e-mail fornito dal Cliente e memorizzato nel conto cliente vale come indirizzo di consegna del Cliente. Un messaggio si considera ricevuto quando viene accettato dall'apparecchio, indipendentemente dal fatto che si tratti del Cliente o di un'altra persona. Per l'esecuzione del contratto swype può rivolgersi in qualsiasi momento a terzi in Svizzera e all'estero. Il Cliente rinuncia a tutte le pretese nei confronti di swype in relazione al suo diritto di compensazione. swype può trasferire il contratto a terzi senza il consenso del Cliente.

## 18. Foro competente e diritto applicabile

Il Contratto è soggetto al diritto svizzero. Il foro competente è Zurigo. Le giurisdizioni obbligatorie di diritto federale rimangono riservate.

1.2022

# REGOLE PER UN UTILIZZO ADEGUATO DI INTERNET MOBILE



## 1. CAMPO DI APPLICAZIONE

swype come marchio di Sunrise UPC GmbH, offre un accesso a High Speed Internet 4G o 4G+ illimitato con la maggior parte degli abbonamenti di telefonia mobile. In tale contesto, i nostri clienti formano una comunità che condivide al proprio interno un determinato volume di larghezze di banda nelle celle delle antenne della rete mobile di swype.

Sebbene la prestazione di rete venga costantemente migliorata, esistono limiti fisici e tecnici alla capacità di rete, di conseguenza nelle singole celle delle antenne possono verificarsi conflitti durante i periodi di traffico elevato.

Per questo motivo, swype invita i clienti a utilizzare Internet mobile conformemente all'uso previsto e a livelli ragionevoli nell'interesse di tutti i partecipanti.

Obiettivo delle regole e delle misure riportate di seguito è assicurare che tutti gli utenti possano usufruire della migliore esperienza utente possibile, che venga garantita una disponibilità di rete stabile e che swype possa continuare a offrire i servizi messi a disposizione senza limiti a prezzi convenienti.

## 2. L'UTILIZZO NON CONFORME ALL'USO PREVISTO

L'utilizzo conforme all'uso previsto degli abbonamenti di telefonia mobile swype comprende l'utilizzo mobile di smartphone, tablet, laptop, smartwatch e altri apparecchi mobili. Le funzioni hotspot (tethering) degli apparecchi mobili sono destinate alla connettività mobile personale.

Salvo laddove singoli prodotti non siano espressamente destinati a tale scopo, gli abbonamenti di telefonia mobile non servono a sostituire il servizio Internet tramite rete fissa. Ciò vale ad esempio per un utilizzo stazionario di una carta SIM in un router o un apparecchio hotspot.

Ogni utilizzo non conforme all'uso previsto costituisce un utilizzo abusivo. In tali casi, swype può sospendere e limitare la fornitura del servizio o adottare un'altra misura adeguata (si vedano anche i punti 11, 17).

## 3. GESTIONE DELLA RETE IN CASO DI UTILIZZO ECCESSIVO

In linea di principio, i servizi illimitati possono essere utilizzati anche senza limiti\*, a condizione che l'utilizzo non venga effettuato per un lungo periodo di tempo a livelli inconsueti ed eccessivi.

Un utilizzo eccessivo dei servizi di telefonia mobile può portare a problemi di capacità e al peggioramento della prestazione di rete, ciò può ripercuotersi direttamente sull'esperienza utente di altri partecipanti alla rete di telefonia mobile. Per contrastare tale situazione, swype si riserva di deprioritizza-

re temporaneamente il traffico dati 4G e 4G+ dei clienti che raggiungono un determinato valore di soglia:

- Prima deprioritizzazione. Una prima deprioritizzazione verrà effettuata per i clienti che presentano un consumo di dati mensile superiore rispetto al 97 % di tutti gli altri clienti, con riferimento a una media calcolata su base trimestrale (aggiornamento 5.2021: ca. 100 GB al mese).
- Seconda deprioritizzazione. Un'ulteriore deprioritizzazione nello stesso mese verrà effettuata per i clienti che presentano un consumo di dati mensile superiore rispetto al 99,98 % di tutti gli altri clienti, con riferimento a una media calcolata su base trimestrale (aggiornamento set. 2019: ca. 500 GB al mese).

I clienti i cui dati ricevono una priorità inferiore possono rilevare in luoghi e a orari del giorno in cui la rete mobile è sovraccarica una velocità di banda larga ridotta, la quale in linea di massima è constatabile solo in caso di attività a elevato utilizzo di dati. Nelle celle delle antenne non sovraccariche la deprioritizzazione non incide sulla velocità di banda larga.

La prima deprioritizzazione viene effettuata non appena in un mese viene raggiunto il valore di soglia menzionato. Qualora, nello stesso mese, venga raggiunto il secondo valore di soglia, viene effettuata la seconda deprioritizzazione.

Au cas par cas, swype se réserve le droit de prendre des mesures ponctuelles supplémentaires en sus de la deuxième dépriorisation, notamment une réduction du débit sur l'ensemble du réseau.

All'inizio del mese successivo lo stato di utilizzo del cliente viene ripristinato e le deprioritizzazioni vengono rimosse completamente.

swype si riserva ulteriori misure di gestione della rete nonché prioritizzazioni specifiche per prodotti, applicazioni o paesi, se queste si rendono necessarie per la protezione di una disponibilità di rete stabile.

1.2022