

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Le presenti Disposizioni speciali si applicano a tutti i servizi prepagati e postpagati di MTEL Schweiz GmbH che vengono ottenuti dal cliente con il marchio o il nome "MTEL" attraverso le reti mobili (come servizi di messaggi vocali, SMS, messaggistica, internet, dati, media e servizi a valore aggiunto, ecc.) MTEL fornisce al cliente una connessione di telefonia mobile. Attraverso questa connessione mobile, il cliente può utilizzare la rete mobile di MTEL e dei suoi partner di roaming in patria e all'estero per mezzo di un dispositivo mobile per stabilire e ricevere connessioni voce e dati. La natura e la portata delle prestazioni contrattuali sono ulteriormente determinate dalle Condizioni generali di contratto di MTEL ("CGC"), dalle descrizioni delle tariffe/servizi, dalle disposizioni del contratto per i servizi di telefonia mobile o dal contratto di acquisto e di pagamento rateale, dalle disposizioni sull'uso appropriato dei servizi e dalle informazioni attuali sul prodotto su www.mtel.ch ("Sito web MTEL Switzerland"). Con l'acquisto dei servizi corrispondenti, le presenti Disposizioni speciali sono considerate accettate dal cliente. In caso di conflitto o lacuna tra i suddetti documenti contrattuali, si applica la seguente gerarchia in ordine decrescente, a meno che e nella misura in cui (i) un componente contrattuale di rango superiore faccia esplicitamente riferimento a una disposizione di un componente contrattuale di rango inferiore o (ii) un componente contrattuale di rango inferiore preveda disposizioni più specifiche nominando esplicitamente il paragrafo che viene sostituito:

1. Le disposizioni del contratto
2. Le Disposizioni speciali per i rispettivi servizi
3. Le disposizioni generali
4. Le attuali descrizioni dei servizi e le condizioni di offerta

2. RETE E SERVIZI MOBILI

La copertura di rete indicata dal partner di telefonia mobile MTEL non è vincolante. La disponibilità continua e in tutta l'area dei servizi in patria e all'estero non può essere garantita o assicurata, poiché questa può essere influenzata anche da fattori al di fuori del controllo di MTEL e per i quali MTEL non è responsabile. Le lacune nella copertura radio possono verificarsi anche in aree o edifici ben serviti. MTEL si riserva il diritto di limitare o interrompere temporaneamente i servizi, ad esempio a causa di lavori di manutenzione da parte del nostro partner sulla rete, di congestioni della capacità di rete, di guasti negli impianti di MTEL o di terzi, di difficoltà di alimentazione, ecc. MTEL non garantisce né assicura una transizione ininterrotta della rete tra le diverse tecnologie di rete. MTEL cercherà di rimediare il più rapidamente possibile a qualsiasi malfunzionamento che rientri nella sfera di influenza di MTEL. WLAN non rientra nei servizi attuali. Le chiamate o la copertura radio all'estero sono possibili nella misura in cui c'è un accordo di roaming valido tra MTEL e gli operatori di telefonia mobile stranieri. La portata dei servizi di roaming è determinata dall'offerta del fornitore straniero. Nei paesi con più fornitori possibili, MTEL determina il rispettivo partner di roaming. I partner di roaming sono disponibili su mtel.ch/it/roaming. Per quanto riguarda il traffico dati sulla rete mobile, MTEL non garantisce né assicura alcuna disponibilità minima. Le larghezze di banda e le velocità di trasmissione indicate sono le migliori prestazioni possibili in condizioni ottimali e MTEL non garantisce né assicura il raggiungimento dei valori massimi né una larghezza di banda minima. La velocità effettiva di internet dipende, per esempio, dalla copertura della rete, dall'utilizzo della rete, dalla qualità della rete e dall'espansione della rete, dal dispositivo finale, dal numero di utenti, dalla posizione, ecc. e può essere inferiore ai dati massimi indicati.

3. OPZIONI

Le opzioni per i servizi di telefonia mobile summenzionati includono funzioni aggiuntive supplementari o sconti e sono offerte gratuitamente o addebitate tramite un canone di abbonamento o per servizio acquistato. La disponibilità delle singole opzioni a seconda dell'abbonamento, la loro portata e la durata del contratto può essere consultata sul sito web MTEL e nella panoramica delle tariffe MTEL o nelle descrizioni dei servizi. MTEL non garantisce la disponibilità continua delle opzioni. MTEL si riserva il diritto di espandere, limitare, interrompere o cambiare le opzioni in qualsiasi momento. Se il cliente ha prenotato una tale opzione, tali modifiche saranno comunicate in modo appropriato in anticipo. Si applica il par. 20 delle CGC. La limitazione o l'interruzione di un'opzione non pregiudica il contratto sottostante.

4. NUMERO DI TELEFONO, SCHEDA SIM

Fatti salvi gli eventuali diritti di portabilità, non vi è alcun diritto di conservare un numero di telefono assegnato o di cederlo a terzi. Se ragioni legali, amministrative, operative o tecniche lo richiedono, MTEL può ritirare o cambiare i numeri assegnati e/o sostituire la carta SIM in qualsiasi momento. Non sussiste alcun diritto al risarcimento. Dopo la cessazione del contratto, il numero tornerà a MTEL, a meno che MTEL non acconsenta alla portabilità per iscritto. Il numero del chiamante viene sempre mostrato al chiamato, se tecnicamente possibile. MTEL può organizzare la soppressione temporanea o permanente del numero su richiesta [gratuitamente/ a pagamento]. Tuttavia, per ragioni tecniche, questo non può essere garantito, soprattutto per gli SMS e le chiamate da o verso reti straniere. La soppressione del numero non è possibile per le chiamate ai numeri di emergenza o alla hotline MTEL. La sostituzione delle schede SIM o il passaggio a un altro formato di scheda sono sempre a pagamento. Le schede SIM temporanee vengono disattivate dopo la portabilità del numero.

5. DETTAGLI TARIFFARI GENERALI

Si applicano i prezzi e le condizioni pattuite contrattualmente. Solo i servizi per i quali sono disponibili i dati di fatturazione sono presi in considerazione nella fatturazione. I crediti relativi ai dati consegnati successivamente, come le spese di roaming, saranno fatturati con la fattura successiva alla trasmissione dei dati a MTEL. A meno che nel contratto di telefonia mobile o nella panoramica delle tariffe come parte della descrizione del servizio non sia stabilito diversamente, valgono le seguenti disposizioni:

- a) Le tariffe forfettarie vengono addebitate in aggiunta alla tariffa di base: Chiamate all'estero, chiamate da e verso l'estero, chiamate a numeri speciali (ad es. 084x, 090x, 18xx), chiamate a servizi a valore aggiunto, tariffe per opzioni. Queste voci sono incluse nelle tariffe forfettarie solo se ciò è esplicitamente menzionato nella tariffa corrispondente.
- b) Le chiamate sono di solito fatturate al minuto, le connessioni internet mobili in incrementi di 20 KB.
- c) Le tariffe forfettarie SMS/MMS si applicano solo agli SMS/MMS inviati in Svizzera.
- d) Il controllo dei costi si applica alle chiamate verso tutte le reti fisse e mobili svizzere fino a una durata massima di 120 minuti per chiamata. La chiamata viene poi interrotta. Le connessioni ai numeri brevi e ai numeri a tariffa maggiorata (ad esempio 18xx, 084x, 090x) sono escluse dal controllo dei costi.
- e) Una quota di dati, un credito incluso o una certa capacità di registrazione non utilizzati per un certo periodo scade automaticamente e non viene trasmesso al periodo successivo.
- f) Le chiamate dalla Svizzera verso certi servizi a valore aggiunto o numeri speciali all'estero sono bloccate.
- g) Per le connessioni internet mobili, i MB/GB di dati inclusi valgono solo per l'utilizzo in Svizzera o per le zone di roaming indicate nella descrizione del servizio. Le connessioni internet mobili all'estero sono addebitate secondo le tariffe di roaming del fornitore straniero. Le tariffe di roaming estero si applicano anche se il cliente utilizza una rete mobile estera in una zona di confine della Svizzera.
- h) Una tariffa giornaliera si riferisce al momento del primo utilizzo fino alla mezzanotte dello stesso giorno.
- i) I messaggi sulla casella vocale MTEL sono irrevocabilmente cancellati dopo 8 giorni dalla ricezione. MTEL declina ogni responsabilità per le informazioni cancellate o altrimenti perse, salvo quanto previsto nell'ultima frase del par. 15 delle CGC.
- j) La velocità dell'internet mobile può essere ridotta dopo che un certo volume di dati è stato utilizzato secondo la descrizione del prodotto nella panoramica delle tariffe.
- k) Gli abbonamenti Shared Data sono fatturati secondo le condizioni del contratto di telefonia mobile collegato. Dopo aver disaccoppiato i due contratti, le condizioni per l'abbonamento dati condiviso si applicano secondo il listino prezzi contrattuale.

- l) Gli abbonamenti con roaming illimitato sono destinati all'uso personale in Svizzera e non possono essere utilizzati principalmente o esclusivamente all'estero per un periodo di tempo più lungo o essere trasferiti per l'uso a utenti all'estero.
- m) L'uso commerciale dei contratti dei clienti privati non è permesso (ad esempio l'uso in un gateway mobile, router, ecc.). In questo caso, MTEL si riserva il diritto di addebitare l'importo secondo il listino prezzi.

6. CARTA PREPAGATA

La carta SIM prepagata MTEL contiene un credito iniziale che viene accreditato sul rispettivo conto del cliente. Il saldo del conto può essere aumentato dal cliente attraverso i pagamenti in qualsiasi momento. Il ritiro o il trasferimento dei saldi del conto a un altro fornitore o a un altro numero presso MTEL è escluso. Se una connessione mobile prepagata MTEL rimane inutilizzata per 12 mesi, MTEL ha il diritto di bloccare la connessione mobile senza preavviso. Se il cliente non richiede la riconnessione della connessione dopo altri 6 mesi, MTEL ha il diritto di interrompere il servizio per giusta causa e di reclamare e riassegnare il numero corrispondente. Eventuali saldi di credito residui saranno pagati al cliente su richiesta dietro pagamento di una tassa di elaborazione appropriata. I saldi di credito iniziali e altri saldi di credito forniti gratuitamente sono esclusi dal rimborso. Le carte prepagate sono personali e non possono essere cedute o rivendute a terzi sconosciuti. Le notifiche ai clienti con carta prepagata sono di solito fatte per iscritto tramite SMS. Il messaggio è considerato ricevuto quando viene ricevuto dal dispositivo, indipendentemente dal fatto che sia il cliente o un'altra persona. L'identità del cliente è registrata secondo i requisiti legali. La connessione non viene attivata prima della registrazione.

7. PREVALENZA DELLA GARANZIA DEL PRODUTTORE AL MOMENTO DELL'ACQUISTO DELL'APPARECCHIO

Il cliente è responsabile della funzionalità e della compatibilità del suo dispositivo con l'infrastruttura MTEL. Se il produttore dell'apparecchio fornisce una garanzia del produttore in caso di difetto, la garanzia di MTEL è esclusa e i diritti del cliente sono regolati dai termini e dalle condizioni del rispettivo produttore. MTEL accetta gli apparecchi e le apparecchiature difettose in garanzia, e i lavori di riparazione vengono eseguiti da un terzo designato dal produttore. Se non viene fornita alcuna garanzia del produttore, la garanzia di MTEL sarà regolata dal par. 13 (Garanzia materiale per l'acquisto di dispositivi) delle CGC.

8. PAGAMENTO A RATE / PIANO DISPOSITIVO

Se MTEL e il Cliente hanno concluso un accordo di pagamento rateale ("Piano dispositivo") per l'acquisto del dispositivo, il numero e l'importo delle rate mensili nonché l'eventuale acconto risulteranno dal contratto di acquisto e dal Piano dispositivo. Se non diversamente concordato, la durata del contratto del piano dispositivo è di 24 mesi. Le rate mensili sono addebitate sulla fattura del contratto di telefonia mobile. Le condizioni di pagamento sono regolate dal par. 6 delle CGC. Il pagamento a rate è esente da interessi e spese. Il cliente ha il diritto di pagare le rate in sospeso in qualsiasi momento in una volta sola. Un piano dispositivo può essere concluso solo insieme a un contratto di telefonia mobile di MTEL ("Abbonamento di telefonia mobile"). Il cliente acquisisce la proprietà del dispositivo finanziato al momento della consegna dopo la conclusione del contratto. Il furto, la perdita, il trasferimento di possesso o il trasferimento di proprietà del dispositivo non esonera il cliente dall'adempimento del contratto a rate o dal pagamento delle rate.

9. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Per l'utilizzo dei servizi di telefonia mobile e in relazione ai dispositivi venduti, il cliente riceve un diritto non trasferibile, non esclusivo e non sublicenziabile di utilizzare i diritti di proprietà intellettuale, in particolare il software, sulla carta SIM e sul dispositivo in conformità al contratto per la durata del contratto. Il cliente non ha nessun altro diritto. Per tutti gli altri aspetti, tutti i diritti di proprietà intellettuale rimangono a MTEL o al rispettivo titolare dei diritti. La manomissione del blocco della SIM è espressamente vietata. L'indennizzo di MTEL in caso di violazione dei diritti di proprietà intellettuale di terzi è regolato dal par. 21 delle CGC.

10. CAMBIO DI ABBONAMENTO

- a) Abbonamenti mobili senza un periodo minimo di contratto: Il passaggio a un abbonamento con un canone di base inferiore non è possibile entro i primi tre mesi dall'attivazione del servizio contrattuale. Dopo di che, un cambiamento è possibile in qualsiasi momento e gratuitamente.
- b) Abbonamenti mobili con una durata minima di contratto: Durante la durata minima del contratto, non è possibile passare a un abbonamento mobile con un canone di base inferiore entro i primi tre mesi dall'attivazione del servizio contrattuale. Dopo di che, un cambiamento entro il periodo minimo di contratto è possibile solo dietro il pagamento del canone notificato da MTEL al cliente al momento della richiesta di cambiamento. Dopo la scadenza del periodo minimo di contratto, tale cambiamento è gratuito.
- c) Per tutti gli abbonamenti di telefonia mobile, è possibile passare in qualsiasi momento e gratuitamente a un abbonamento di telefonia mobile con un canone mensile di base più elevato. In caso di cambio di abbonamento di telefonia mobile entro un mese, le componenti di servizio incluse nel precedente e nel nuovo abbonamento vengono fatturate proporzionalmente (ad es. minuti/SMS/MB per il roaming).
- d) Fatte salve le Disposizioni contrattuali speciali, il cambio di abbonamento a un altro operatore è possibile solo secondo le modalità di disdetta indicate nel par. 12 (Disdetta del contratto di telefonia mobile) delle presenti Disposizioni speciali e nei par. 17 (Disdetta ordinaria), 18 (Disdetta per giusta causa) e 19 (Disdetta anticipata - conseguenze economiche) delle CGC.

11. DISDETTA DEL CONTRATTO DI TELEFONIA MOBILE

- i. Abbonamenti mobili senza un periodo minimo di contratto: Il contratto viene stipulato per un periodo indeterminato e può essere disdetto con 60 giorni di preavviso alla fine di ogni mese.
- ii. Abbonamenti mobili con una durata minima di contratto: Alcune offerte possono essere legate a una durata minima del contratto. La durata minima del contratto di 12 o 24 mesi è determinata dal contratto individuale. Si applicano le condizioni del contratto. L'abbonamento di telefonia mobile può dunque essere disdetto con un preavviso di 60 giorni alla fine del periodo minimo di contratto. Dopo la scadenza del periodo minimo di contratto, il contratto può essere disdetto con 60 giorni di preavviso alla fine di ogni mese.
- iii. Abbonamenti di telefonia mobile con piano dispositivo: La disdetta di un abbonamento di telefonia mobile senza ulteriori vincoli richiede la disdetta simultanea ed esplicita di tutti i piani dispositivi associati a tale abbonamento di telefonia mobile. Si applicano i termini di preavviso di cui al par. 11 (i) e (ii). Se il cliente disdice contemporaneamente l'abbonamento mobile e il piano dispositivo, l'abbonamento di telefonia mobile e il piano dispositivo terminano insieme dopo la scadenza del termine di preavviso di 60 giorni per l'abbonamento mobile. Tutte le rate del piano unitario ancora in sospeso fino a quel momento diventano immediatamente esigibili e devono essere pagate tutte insieme. Se più piani dispositivo sono collegati all'abbonamento di telefonia mobile, tutti i piani dispositivo per i quali non sono state pagate tutte le rate devono essere disdetti insieme all'abbonamento di telefonia mobile. Se il cliente disdice solo l'abbonamento di telefonia mobile e se al momento dell'entrata in vigore della disdetta dell'abbonamento di telefonia mobile non sono state pagate tutte le rate di un piano dispositivo, la disdetta dell'abbonamento di telefonia mobile viene posticipata al momento della data di fine del piano dispositivo prevista dal contratto (cioè di regola 24 mesi dalla consegna del dispositivo). Se più piani dispositivo sono collegati all'abbonamento di telefonia mobile, la data in cui la disdetta dell'abbonamento di telefonia mobile diventa efficace è rinviata alla data di fine dell'ultimo piano dispositivo. Tuttavia, se il cliente desidera disdire immediatamente l'abbonamento di telefonia mobile, i canoni mensili di base dell'abbonamento di telefonia mobile devono essere pagati fino alla data di fine contratto dell'ultimo piano dispositivo, nel qual caso anche il piano dispositivo viene automaticamente disdetto. Tutte le rate del piano unitario ancora in sospeso fino a quel momento diventano immediatamente esigibili e devono essere pagate tutte insieme.
- iv. Opzioni: Se non diversamente specificato nella panoramica tariffaria sotto la rispettiva opzione, si applica una durata minima di 1 mese per le opzioni e 12 mesi per le opzioni di roaming. Dopo la scadenza del termine minimo, l'opzione viene automaticamente rinnovata per lo stesso termine

minimo. Le opzioni possono essere disdette giornalmente alla fine della durata minima. La disdetta di un servizio include anche tutte le opzioni associate ai servizi terminati, senza che sia necessaria un'ulteriore disdetta esplicita per queste opzioni. Una disdetta di un'opzione non pregiudica il servizio sottostante. Tuttavia, se viene cancellato un servizio a cui è legata un'opzione la cui durata minima di contratto non è ancora stata raggiunta, il cliente è tenuto al pagamento dei canoni per l'opzione fino alla scadenza della durata minima di contratto. Questi sono dovuti immediatamente.

- v. Formalità di disdetta: Le disdette degli abbonamenti di telefonia mobile devono essere effettuate per telefono (+41 78 474 74 74, gratuitamente in Svizzera), tramite la Chat MTEL o via e-mail. Le disdette degli abbonamenti con una durata minima di contratto di dodici mesi o più non possono essere inoltrate prima di 6 mesi prima della fine del periodo di contratto. Nel caso di disdette con portabilità del numero, una notifica scritta di disdetta continuerà ad essere accettata, a condizione che sia presentata elettronicamente dal nuovo provider a nome del cliente come parte del processo di portabilità. Tutti i dettagli e le informazioni sulla disdetta sono disponibili su mtel.ch/it/legale.
- vi. Ulteriori disposizioni: I diritti di disdetta di MTEL sono stabiliti ai sensi del par. 17 (Disdetta ordinaria) e al par. 18 (Disdetta per giusta causa) delle CGC. Il cliente ha anche il diritto di disdire il contratto per giusta causa secondo il par. 19 delle CGC.

12. DISDETTA DEL PIANO DISPOSITIVO

Il piano dispositivo è considerato disdetto se;

- a) il cliente ha pagato tutte le rate in sospeso, o
- b) MTEL ha ricevuto la notifica di disdetta da parte del Cliente, o
- c) MTEL ha disdetto il contratto di telefonia mobile per giusta causa (par. 18 CGC); o
- d) MTEL ha disdetto il Piano dispositivo per giusta causa (par. 18 CGC); o
- e) ha avuto luogo un cambio del titolare dell'abbonamento di telefonia mobile senza che l'accordo per il pagamento rateizzato sia trasferito al nuovo titolare, o
- f) dopo la scadenza del periodo contrattuale di 24 mesi stabilito per contratto, che inizia a decorrere dopo il ricevimento del dispositivo (a meno che non sia stato stabilito un periodo contrattuale diverso).

Nei casi da b) a f) tutte le rate in sospeso sono dovute immediatamente. La disdetta ordinaria del contratto di telefonia mobile di cui al contratto di acquisto e rateizzazione da parte di MTEL in conformità con il par. 17 delle CGC e il par. 11 delle presenti Disposizioni speciali, così come la disdetta straordinaria per giusta causa in conformità con il par. 18 delle CGC, non pregiudica il Piano dispositivi.

13. DISPOSIZIONI FINALI

Il par. 20 (modifiche delle condizioni contrattuali), il par. 22 (altri accordi) e il par. 23 (foro competente, arbitrato e legge applicabile) delle CGC si applicano mutatis mutandis alle presenti Disposizioni speciali.