

## 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Le presenti Disposizioni speciali si applicano a tutti i servizi internet e OTT-TV che MTEL Schweiz GmbH (di seguito denominata "MTEL") fornisce al cliente sotto il marchio o il nome "MTEL". La natura e la portata delle prestazioni contrattuali sono ulteriormente definite nelle Condizioni generali di contratto (CGC), nella panoramica delle tariffe, nelle disposizioni del contratto corrispondente e nelle descrizioni dei servizi attuali su [www.mtel.ch/it/le-gale](http://www.mtel.ch/it/le-gale). Con l'acquisto dei servizi corrispondenti, le presenti Disposizioni speciali sono considerate accettate dal cliente. In caso di conflitto o lacuna tra i seguenti 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 obblighi più specifici nominando esplicitamente il paragrafo che viene sostituito:

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

## 2. SERVIZI INTERNET

MTEL fornisce al Cliente l'accesso a Internet. Maggiori informazioni sui rispettivi servizi Internet sono disponibili nelle descrizioni dei servizi individuali e nei contratti. MTEL non garantisce una larghezza di banda minima. Le velocità di trasmissione indicate rappresentano le migliori prestazioni possibili e non possono essere garantite. La velocità effettiva di Internet dipende da vari fattori che esulano dal controllo di MTEL (ad esempio la connessione, la distanza dalla centrale telefonica più vicina, la qualità e la lunghezza delle linee, ecc.) e può essere inferiore alla velocità massima di Internet indicata. L'uso simultaneo del servizio OTT TV o di altri servizi che richiedono una connessione a Internet e dei servizi Internet può influenzare la portata dei servizi Internet. L'usabilità della WLAN dipende dalle condizioni locali della sede del cliente. MTEL non fornisce pertanto alcuna garanzia. Inoltre, MTEL non può garantire che le informazioni scambiate attraverso l'accesso a Internet (ad esempio, e-mail) siano consegnate al cliente o al destinatario. La fornitura di servizi Internet richiede che il cliente abbia una connessione alla rete. Se questo non è disponibile, una connessione di rete sarà anche installata nel corso della realizzazione del prodotto Internet. Il cliente sarà informato dei costi di produzione nel corso dell'offerta e gli stessi sono anche elencati nella descrizione del servizio.

## 3. SERVIZI OTT TV

### 3.1. Informazioni generali

MTEL consente al cliente l'accesso a una vasta gamma di stazioni televisive e radiofoniche. I dettagli dei rispettivi servizi e le stazioni TV/radio attualmente disponibili sono disponibili e regolati nelle descrizioni dei servizi e nei contratti specifici. Il cliente è responsabile dell'acquisto e dell'installazione di un terminale TV compatibile. MTEL non garantisce la tempestività, l'accuratezza o la completezza di qualsiasi informazione disponibile attraverso la Guida TV elettronica. La disponibilità e la portata dell'opzione MTEL Replay dipende dai rispettivi servizi TV e dai singoli canali TV. L'elenco dei canali che hanno l'opzione MTEL Replay si trova nelle descrizioni dei servizi. MTEL si riserva il diritto di ampliare o limitare in modo minimo l'offerta di canali o di singole funzioni TV (in particolare la disponibilità di singoli canali TV e radio, funzioni HD, caratteristiche dell'opzione MTEL Replay e canali supportati, guida TV elettronica e/o altre funzioni) senza che ciò dia al cliente il diritto di rescindere il contratto o di ridurre il prezzo. MTEL fa espressamente notare che possiede solo canali o programmi per i quali possiede i diritti di trasmissione necessari e che può quindi succedere che alcuni programmi vengano oscurati e non trasmessi durante la loro proiezione se non sono disponibili i diritti di trasmissione necessari per la diffusione. Il cliente riconosce che il contenuto reso disponibile tramite i servizi TV è protetto in tutto o in parte da diritti di proprietà intellettuale. Per ragioni di licenza, le opzioni di pausa dal vivo, registrazione e replay possono essere usate solo privatamente e non commercialmente. In particolare, la ricezione e l'uso di tali stazioni in locali accessibili al pubblico, soprattutto in caffè, ristoranti, alberghi, cinema, teatri, vetrine, ecc., così come il noleggio e la registrazione di parti di programmi per l'uso al di fuori della cerchia privata non sono ammessi. MTEL può concedere un'eccezione scritta per tali usi su richiesta.

### 3.2. Condizioni d'uso per le app STB/TV (OTT)

Queste condizioni d'uso si applicano all'uso dell'app TV e a tutte le transazioni effettuate dal cliente tramite l'app TV. Il cliente accetta le presenti condizioni d'uso e le condizioni generali di contratto di MTEL al momento della stipula del contratto. Nel contesto dell'ottenimento dell'app TV tramite l'app store di un terzo (ad esempio Apple, Google, ecc.), sono applicabili anche le disposizioni legali relative all'acquisto dell'app del rispettivo fornitore. L'app TV permette di ottenere servizi televisivi tramite un'applicazione su dispositivi mobili o abilitati a internet. Si applicano i prezzi, la portata dei servizi e le disposizioni relative al termine e alla disdetta nelle descrizioni dei servizi di MTEL su [www.mtel.ch/it/legale](http://www.mtel.ch/it/legale). Le funzionalità disponibili per il cliente dipendono dalla versione dell'applicazione utilizzata. L'uso di alcuni contenuti disponibili tramite l'App TV può essere limitato a persone con un'età minima. Se un cliente riceve i servizi TV attraverso la rete mobile di MTEL o di terzi, i costi relativi alla trasmissione dei dati sono regolati dal rispettivo rapporto contrattuale. Quando il cliente usufruisce dei servizi TV via WiFi o un hotspot, deve assicurarsi che il proprietario della rispettiva connessione Internet sia d'accordo con l'uso del suo accesso se non è identico al rispettivo proprietario. Il cliente riconosce che l'uso simultaneo dei servizi TV e Internet può compromettere reciprocamente le rispettive prestazioni. MTEL si riserva il diritto di ampliare o limitare in modo minimo l'offerta di canali o di singole funzioni TV (in particolare la disponibilità di singoli canali TV e radio, funzioni HD, caratteristiche dell'opzione Replay e canali supportati, guida TV elettronica e/o altre funzioni) senza che ciò dia al cliente il diritto di rescindere il contratto o di ridurre il prezzo. Il cliente riconosce che i contenuti messi a disposizione tramite i servizi TV sono protetti in tutto o in parte da diritti di proprietà intellettuale. Il cliente riconosce che le offerte dell'app TV sono rivolte esclusivamente a persone in Svizzera. Per motivi di licenza, i servizi di TV in diretta non possono essere ottenuti al di fuori della Svizzera. Il cliente conferma di non utilizzare questi servizi all'estero. Al Cliente è vietato eludere le misure tecniche adottate per garantire l'uso esclusivo in Svizzera, come il geoblocking. Per motivi di licenza, l'applicazione TV può essere utilizzata solo privatamente e non commercialmente. In particolare, la ricezione e l'uso di tali stazioni in locali accessibili al pubblico, soprattutto in caffè, ristoranti, alberghi, cinema, teatri, vetrine, ecc., così come il noleggio e la registrazione di parti di programmi per l'uso al di fuori della cerchia privata non sono ammessi. MTEL può concedere un'eccezione scritta per tali usi su richiesta. Il cliente riceve un diritto non trasferibile e limitato nel tempo di utilizzare l'applicazione TV su un dispositivo finale per la durata del contratto. Ulteriori diritti sono esclusi e rimangono a MTEL.

## 4. OPZIONI

### 4.1. Informazioni generali

Le opzioni per i servizi summenzionati includono funzioni aggiuntive supplementari e sono offerte gratuitamente o addebitate tramite un canone di abbonamento o per servizio acquistato. Inoltre, si applicano le disposizioni per i rispettivi servizi. La disponibilità di singole opzioni a seconda dell'abbonamento e la loro portata può essere consultata nelle descrizioni dei servizi. 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.

#### 4.2. TV-STB supplementare

L'uso dei box TV-set-top aggiuntivi dipende dalla larghezza di banda della rispettiva connessione Internet. A seconda della larghezza di banda, i servizi TV e Internet possono essere influenzati se vengono utilizzati più box set-top contemporaneamente. Il numero di box TV-set-top aggiuntivi o l'uso simultaneo di più box TV dipende dalla tariffa ed è limitato a un massimo di 2 per contratto.

#### 4.3. Servizi di contenuto

MTEL offre altri servizi a pagamento come opzioni, quali il video on demand o opzioni aggiuntive di pay-TV. Si applicano i prezzi e le tariffe, che sono elencati nelle rispettive descrizioni dei servizi pubblicati su [www.mtel.ch/it/legale](http://www.mtel.ch/it/legale). Se tale opzione proviene da un fornitore terzo, il cliente stipula il relativo contratto con tale fornitore terzo e si applicano le sue condizioni contrattuali. In tal caso, le tariffe possono essere addebitate da MTEL per conto e a nome del fornitore terzo interessato. In caso di aumento dei prezzi delle offerte di tali fornitori terzi, il cliente non ha il diritto di disdire i servizi TV di MTEL. Il Cliente è informato che MTEL non ha, in linea di principio, alcuna influenza sulla disponibilità generale dei contenuti di fornitori terzi, in particolare in caso di disturbi dei segnali al di fuori della sfera di MTEL.

#### 4.4. Opzioni di durata del contratto

Se non diversamente stabilito nella panoramica delle tariffe, nelle descrizioni dei servizi o nelle condizioni generali di contratto dei servizi di contenuto a pagamento, per le opzioni vale una durata minima del contratto di 1 mese. Se non diversamente indicato nelle descrizioni dei servizi, le opzioni possono essere cancellate ogni giorno. La disdetta di un servizio include anche tutte le opzioni associate al servizio terminato. La 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.

#### 5. SCONTO

Alcune offerte prevedono uno sconto promozionale, uno sconto combinato o uno sconto per quantità sulla quota base degli abbonamenti acquistati che hanno diritto allo sconto. Salvo stabilito diversamente nelle descrizioni dei servizi o in un'offerta, i cumuli di sconto sono esclusi e gli sconti sono possibili solo se i servizi che hanno diritto allo sconto sono indicati nella stessa fattura.

#### 6. CESSIONE DI HARDWARE MTEL

L'hardware fornito gratuitamente da MTEL al Cliente, come box TV-set-top, router WLAN, ecc., rimane di proprietà di MTEL per tutta la durata del contratto. MTEL si riserva il diritto di consegnare hardware come nuovi, ma non necessariamente nuovi di fabbrica. Il cliente è responsabile dell'uso attento dell'hardware. L'hardware non può essere utilizzato per un qualsiasi scopo diverso da quello contrattuale. In particolare, è vietato aprire l'hardware ed effettuare interventi al software e/o all'hardware. MTEL avrà il diritto, ma non l'obbligo, di accedere all'Hardware in qualsiasi momento per la configurazione, la manutenzione o l'ottimizzazione e/o l'estensione dei suoi servizi via Internet e di visualizzare, modificare, aggiornare o cancellare qualsiasi dato tecnico o software ivi disponibile. MTEL declina ogni responsabilità per eventuali perdite di dati presso il cliente. Quanto sopra si applica in particolare se questi sono sorti come risultato della sostituzione di hardware difettoso o software difettoso o dopo che è stata effettuata la manutenzione a distanza. Dopo la scadenza del periodo di contratto, il cliente è obbligato a restituire l'apparecchio senza danni ed entro un periodo di 30 giorni a MTEL. In caso di uso contrario ai termini del contratto, MTEL ha il diritto di reclamare anticipatamente la merce. Se il cliente non rispetta questo obbligo, deve pagare a MTEL un indennizzo di CHF 149.- per i router WLAN, CHF 99.- per gli STB TV per ogni apparecchio, indipendentemente dalla sua età.

#### 7. PAGAMENTO A RATE / PIANO DISPOSITIVO

Se MTEL e il Cliente hanno concluso un accordo di pagamento rateale ("Piano 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 dell'abbonamento a Internet. 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 abbonamento Internet o TV. L'oggetto di acquisto finanziato è di proprietà del cliente dal momento della consegna. Il furto, la perdita, il trasferimento di possesso o il trasferimento di proprietà dell'oggetto dell'acquisto non esonera il cliente dall'adempimento del contratto a rate o dal pagamento delle rate.

#### 8. REQUISITI TECNICI, INSTALLAZIONE

Un servizio Internet (almeno DSL) è un prerequisito per il funzionamento dei servizi OTT TV di MTEL. Il proprietario della connessione alla rete deve acconsentire all'uso da parte del cliente, nella misura in cui questo non è identico al cliente. L'installazione e la disinstallazione dell'hardware e dei dispositivi finali è responsabilità del cliente. MTEL offre l'installazione dell'hardware MTEL da parte di professionisti a pagamento. MTEL fornirà supporto solo per l'hardware acquistato tramite MTEL.

#### 9. TRASLOCO

In caso di trasloco, MTEL addebiterà al cliente un canone forfettario pari a 89 CHF. Questo canone non copre i costi dell'elettricista locale associati al trasloco.

#### 10. DISDETTA DELLA CONNESSIONE DI RETE

La disdetta della connessione di rete da parte del cliente non comporta automaticamente la cessazione del servizio OTT-TV ottenuto da MTEL. Nella misura in cui il cliente ottiene solo servizi individuali da MTEL, il servizio deve essere terminato separatamente in ogni caso.

#### 11. COMBINAZIONI DI PRODOTTI

I singoli servizi Internet e OTT TV sono offerti nei gruppi di prodotti "Internet" e "TV" in diverse versioni e possono essere combinati in termini di contenuto e tempo secondo le opzioni pubblicate nelle descrizioni dei servizi.

#### 12. MIGRAZIONE DI PRODOTTI PIÙ VECCHI

In caso di migrazione di prodotti più vecchi, il periodo contrattuale minimo attuale viene generalmente riportato per il periodo contrattuale del nuovo e attuale prodotto corrispondente. MTEL può prevedere delle eccezioni, nel qual caso la durata minima del contratto ricomincia da capo.

### 13. CAMBIAMENTO DI PRODOTTO

I servizi all'interno dei gruppi di prodotti "Internet" o "TV" possono essere cambiati gratuitamente durante la durata del contratto, previo consenso di MTEL per questo cambio di servizio.

### 14. DURATA DEL CONTRATTO, DISDETTA

#### 14.1. Abbonamenti Internet e OTT TV

I servizi dei gruppi di prodotti "Internet" e "TV" hanno ciascuno una durata minima di contratto separata di 12 mesi, a meno che le singole offerte non prevedano una durata minima di contratto più lunga. Ognuno di questi servizi può essere terminato con un preavviso di 60 giorni alla fine del periodo minimo di contratto. Se non viene data alcuna notifica di disdetta alla fine del periodo minimo di contratto, il rispettivo servizio viene automaticamente rinnovato per un periodo indeterminato, per cui il servizio può poi essere disdetto con 60 giorni di preavviso alla fine di ogni mese. La disdetta dell'offerta di base "Internet" da parte del cliente non comporta automaticamente l'annullamento dei servizi TV comprese le opzioni. Se il cliente disdice i servizi dei gruppi di prodotti "Internet" e "TV" prima della fine della durata minima del contratto, il cliente deve pagare i canoni di base mensili ricorrenti per ogni servizio disdetto anticipatamente fino alla fine della durata minima del contratto. Questi sono dovuti immediatamente.

#### 14.2. Abbonamenti Internet con piano dispositivo

La disdetta di un abbonamento Internet richiede la disdetta simultanea ed esplicita di tutti i piani dispositivi associati a tale abbonamento Internet. Si applicano i termini di preavviso di cui al par. 14.1 delle presenti disposizioni speciali. Se il cliente disdice contemporaneamente l'abbonamento Internet e il piano dispositivo, l'abbonamento Internet e il piano dispositivo terminano insieme dopo la scadenza del termine di preavviso di 60 giorni per l'abbonamento Internet nel momento in cui la disdetta diventa effettiva (fine del mese). 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 Internet, tutti i piani dispositivo per i quali non sono state pagate tutte le rate devono essere disdetti insieme all'abbonamento Internet. Se il cliente disdice solo l'abbonamento Internet e se al momento dell'entrata in vigore della disdetta dell'abbonamento Internet non sono state pagate tutte le rate di un piano dispositivo, la disdetta diventa effettiva solo con la data di fine del piano dispositivo prevista dal contratto (cioè di regola 24 mesi dopo il ricevimento dell'oggetto di acquisto). Se più piani dispositivo sono collegati all'abbonamento Internet, la data in cui la disdetta dell'abbonamento Internet diventa efficace è rinviata alla data di fine dell'ultimo piano dispositivo concluso. Tuttavia, se il cliente desidera disdire immediatamente l'abbonamento a Internet, i canoni mensili di base dell'abbonamento a Internet sono dovuti fino alla data di scadenza stabilita per contratto dell'ultimo piano dispositivo; In questo 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.

#### 14.3. Formalità di disdetta

La forma della disdetta è regolata dal par. 16 delle CGC.

#### 14.4. Ulteriori disposizioni

Inoltre, si applicano i par. 17 CGC (Disdetta ordinaria), par. 18 CGC (Disdetta per giusta causa) e il par. 19 CGC (Conseguenze della disdetta).

### 15. DISDETTA DEL PIANO DISPOSITIVO

L'accordo di pagamento rateale (piano dispositivo) è considerato disdetto se

- a) il cliente ha pagato tutte le rate in sospeso, o
- b) al ricevimento da parte di MTEL dell'avviso di disdetta del Cliente, o
- c) MTEL termina l'abbonamento a Internet per giusta causa (par. 18 CGC)
- d) MTEL termina il piano dispositivo per giusta causa (par. 18 CGC)
- e) si verifica un cambio del titolare dell'abbonamento a Internet senza che il piano dispositivo 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 dell'abbonamento Internet da parte di MTEL, così come la disdetta straordinaria da parte del cliente per un motivo imputabile a MTEL, non influisce sull'accordo di pagamento rateale.

### 16. DISPOSIZIONI FINALI

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