

Condizioni generali di Abbonamento Residenziale Sky*

(valide dal 15 dicembre 2016)

*Per tutto quanto non disciplinato dalle seguenti Condizioni generali si rinvia alla Carta Servizi Sky disponibile e costantemente aggiornata sul sito www.sky.it, nonché nei punti vendita presso cui è possibile abbonarsi ai servizi Sky.

Art. 1 - Definizioni

Ai fini del presente Contratto, i termini indicati avranno il seguente significato. I termini definiti al singolare si intenderanno anche al plurale e viceversa.

"Abbonato": il sottoscrittore della Richiesta di Abbonamento e delle presenti Condizioni Generali, cui è fornito il Servizio e/o che indichi, conformemente a quanto previsto dal successivo art. 13, un terzo cui venga fornito il Servizio;

"Anticipo": la somma versata dall'Abbonato alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, a titolo di anticipo del Canone di Abbonamento o degli altri corrispettivi dovuti in base al Contratto;

"Cambio Configurazione": la richiesta di acquisto del Decoder concesso in comodato d'uso gratuito o offerto in vendita da Sky; **"Canone di Abbonamento"**: le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per la fornitura di ciascun Servizio e/o Prodotto Opzionale;

"Corrispettivo di Attivazione": le somme dovute alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento dall'Abbonato a titolo di corrispettivo una tantum per l'attivazione del Servizio e/o le somme dovute in caso di attivazione di ulteriori Servizi e/o Prodotti Opzionali in corso di Contratto, ove previsto;

Corrispettivo Attivazione Offerta: le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo una tantum in caso di adesione, in corso di Contratto, a nuove offerte promozionali, ove previsto;

"Condizioni Generali": le presenti condizioni che regolano il rapporto fra l'Abbonato e Sky;

"Contenuti a richiesta": i servizi che consentono all'Abbonato di poter vedere uno o più contenuti su sua richiesta.

Attualmente i Contenuti a richiesta di Sky sono il Servizio Pay Per View e Sky On Demand;

"Contratto": l'insieme costituito dalla Richiesta di Abbonamento fatta dall'Abbonato (e accettata da Sky), dalle presenti Condizioni Generali, dall'offerta commerciale e ogni altro documento o allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto;

"Corrispettivo per il Decoder": le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per l'acquisto del Decoder alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento o successivamente in corso di Contratto o in caso di Cambio Configurazione;

"Corrispettivo della Pay Per View": le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per l'acquisto di un evento in Pay Per View. Il prezzo dell'evento varia in relazione alla modalità di acquisto scelta dall'Abbonato;

"Costi dell'Operatore": i costi richiesti da Sky all'Abbonato al momento della chiusura del Contratto per il recupero del decoder, con le modalità e nella misura indicate al successivo art. 11bis;

"Decoder": apparecchio di decodifica di tipologia standard (Decoder 5D) (comprendivo del telecomando) di proprietà dell'Abbonato, oppure concesso in comodato d'uso gratuito da Sky, che consente di fruire del Servizio;

"Decoder Sky HD" o "Decoder HD": apparecchio di decodifica di proprietà di Sky e concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato, oppure di proprietà dell'Abbonato, che consente di fruire del Servizio in alta definizione;

"Decoder Rigenerato": il Decoder rinnovato in tutti i suoi componenti, ivi incluso l'eventuale aggiornamento del software necessario, le cui caratteristiche e funzionalità sono equivalenti ad un Decoder nuovo;

"Digital Key": sintonizzatore TV digitale terrestre con uscita USB, concesso in comodato d'uso gratuito da Sky, che consente di vedere i programmi in chiaro trasmessi sul digitale terrestre tramite l'inserimento nel ricevitore satellitare compatibile e il collegamento all'antenna digitale terrestre, previa verifica della copertura del segnale e dell'idoneità dell'impianto;

"Diritto di Recesso": diritto riconosciuto all'Abbonato di recedere dal Contratto entro 14 (quattordici) giorni dalla relativa conclusione in caso di contratti stipulati fuori dai locali commerciali e di contratti a distanza, conformemente alle previsioni di cui agli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo (approvato con D.lgs. n. 206/05 e successive modifiche), con le modalità indicate nel successivo art. 11.4 delle Condizioni Generali; ovvero in corso di Contratto il diritto di recedere, comunque, dal Contratto ai sensi e con le modalità e tempistiche previste dagli art. 11.1 e 11.2 delle presenti Condizioni Generali;

"Downgrade": richiesta effettuata dall'Abbonato di diminuzione del numero di Servizi, Pacchetti e/o Prodotti Opzionali o, pur mantenendo il medesimo numero di Pacchetti, una variazione dei Pacchetti che comporti una diminuzione del Canone di Abbonamento con le forme e secondo le modalità indicate agli art. 6 e 11 delle presenti Condizioni Generali;

"EPG" (Guida Elettronica ai Programmi): strumento di consultazione del palinsesto dei canali trasmessi da Sky e di utilizzo delle funzionalità dei Decoder e/o Decoder HD e/o My Sky;

"My Sky": ricevitore satellitare concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato che lo richieda, che consente di fruire del Servizio My Sky o My Sky HD e permette di connettersi alla rete internet di casa, direttamente o tramite dispositivi esterni;

"Pacchetto": un insieme di canali e/o contenuti offerti in modo coordinato da Sky. I principali pacchetti Sky alla data di pubblicazione delle presenti condizioni sono: "Sky TV", "Sky Famiglia", "Sky Box Sets", "Sky Cinema", "Sky Sport", "Sky Calcio";

"Pacchetto Base": il pacchetto minimo necessario per fruire del Servizio, che corrisponde al pacchetto Sky TV;

"Pacchetto News": è l'insieme dei canali di informazione che costituisce parte integrante del pacchetto d'entrata "SkyTV" (o Pacchetto Base) e non può essere escluso dall'Abbonamento;

"Richiesta di Abbonamento": la proposta, sottoscritta dall'Abbonato, con cui egli richiede:

(i) erogazione del Servizio e (se richiesto) la vendita o la concessione in comodato d'uso gratuito del Decoder o del Decoder HD o la concessione in comodato d'uso gratuito di My Sky, accettando espressamente queste Condizioni Generali e (se richiesto)

(ii) erogazione del Servizio di Installazione, in tutte le differenti modalità, accettando espressamente le relative Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione;

"Servizio": il Pacchetto Base e/o ogni altro Pacchetto e/o Servizio Opzionale e/o Prodotto Opzionale oltre al Servizio Multivision, al Servizio My Sky o My Sky HD, al Servizio Sky HD, al Servizio Sky Go, al Servizio Sky Go Plus, allo SkyLife scelti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche effettuate ai sensi dell'art. 6;

"Servizio Clienti Sky": il servizio di assistenza per gli Abbonati descritto all'art. 16 delle presenti Condizioni Generali e nella Carta Servizi Sky;

"Servizio di consegna decoder": la fornitura e l'invio del decoder e della Smart Card presso l'indirizzo indicato dall'Abbonato, servizio per il quale è previsto un corrispettivo;

"Servizio di Installazione": per la definizione di Servizio di Installazione si rinvia alla definizione presente nelle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione;

"Servizio Multivision": il servizio che consente all'Abbonato che lo richieda la fruizione del Servizio tramite l'uso di più decoder (fino ad un massimo di tre decoder aggiuntivi) posti in una o più stanze della stessa unità abitativa con le modalità indicate all'art. 5 bis;

"Servizio Multivision Bambini": il servizio Multivision che permette la visione limitata a contenuti adatti ai bambini nelle modalità indicate all'art. 5.10 bis;

"Servizio My Sky": le funzionalità fruibili dall'Abbonato mediante decoder My Sky tra cui, a titolo esemplificativo: il "live pause" (possibilità di interrompere e riprendere la visione di un evento nel momento desiderato), il "timeshift" (possibilità di fruire di un evento in un momento differente rispetto a quello di trasmissione), la possibilità di memorizzare un evento durante la visione di altro evento, la possibilità di programmare la memorizzazione di eventi mediante l'utilizzo dell'EPG, i servizi di manutenzione e di assistenza all'utilizzo di My Sky;

"Servizio My Sky HD": servizio che coniuga la fruizione del Servizio Sky HD di cui al successivo art. 5 quater con le funzionalità del Servizio My Sky, mediante l'utilizzo di un unico decoder;

"Servizio Nuovo Multivision": il servizio che consente all'Abbonato che lo richieda la fruizione del Servizio tramite l'uso di più decoder (fino ad un massimo di tre decoder aggiuntivi) posti in una o più stanze della stessa unità abitativa e che per tutta la durata del servizio devono rimanere connessi alla medesima rete internet fissa ADSL o fibra ottica installata presso tale unità abitativa e al medesimo indirizzo IP, secondo le modalità indicate all'art. 5 bis;

"Servizio Pay Per View": il servizio che consente all'Abbonato la visione di eventi fra quelli messi a disposizione da Sky che l'Abbonato potrà acquistare in aggiunta ai Pacchetti di abbonamento. I costi relativi ad eventuali acquisti per eventi pay per view, saranno fatturati separatamente;

"Servizi o Prodotti Opzionali": i Pacchetti (diversi dal Pacchetto Base), il Servizio Pay per View, il Servizio My Sky, il Servizio My Sky HD, il Servizio Multivision, il Servizio Nuovo Multivision, il Servizio Sky HD, il Servizio Sky Go, il Servizio Sky Go Plus, il Servizio Sky On Demand, lo SkyLife e gli altri servizi o prodotti opzionali offerti da Sky, usufruibili solo dall'Abbonato che già dispone del Pacchetto Base e che sia in regola con gli obblighi di pagamento del Servizio;

"Servizio Smart Card": la fornitura in comodato d'uso e l'invio della Smart Card all'indirizzo indicato dall'Abbonato;

"Sky": è Sky Italia S.r.l., con sede legale in Milano, Via Monte Pincio 7;

"Sky 3D": il Prodotto Opzionale che consente di fruire dei contenuti in 3D tramite un decoder HD o My Sky e un televisore 3D di proprietà dell'Abbonato a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo ove previsto;

"Sky Go e Sky Go Plus": i Servizi Opzionali che consentono all'Abbonato che lo richieda la visione dei canali dell'offerta Sky Go o Sky Go Plus sui dispositivi abilitati, secondo le modalità indicate al successivo art. 5 sexies. Sky Go Plus consente, previa sottoscrizione, la possibilità di scaricare su tablet o pc i programmi on demand disponibili e di guardarli anche senza connessione internet. ("Download&Play"); Sky Go Plus consente, altresì, di far ripartire dall'inizio un programma in onda che presenti il messaggio Restart, la "pausa" (possibilità di interrompere e riprendere la visione di un evento nel momento desiderato) ed il "replay" (possibilità di rivedere le scene precedenti) e di associare al servizio fino a 4 dispositivi tra smartphone, tablet e PC;

"Sky HD": il Servizio Opzionale che consente all'Abbonato che lo richieda, a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo rispetto al canone dell'Abbonamento base, la fruizione in alta definizione dei canali e/o programmi e/o contenuti facenti parte dei Pacchetti prescelti nell'Abbonamento base, mediante l'utilizzo del decoder HD o My Sky e con un televisore HD di proprietà dell'Abbonato, secondo le modalità indicate al successivo art. 5 quater;

"SkyLife": periodo a pagamento che contiene, tra l'altro, la programmazione dei canali trasmessi da Sky;

"Sky On Demand": il Servizio Opzionale che consente all'Abbonato che lo richieda e che sia in possesso dei requisiti richiesti, la fruizione, tramite il decoder My Sky ed una connessione internet con un operatore terzo (viva chat Ethernet o Wi-Fi), delle seguenti funzionalità con le modalità indicate al successivo art. 5 quinquies: la possibilità di accedere, tramite download, ad una ampia selezione di contenuti tra cui, a titolo esemplificativo, film, serie tv, documentari, cartoni animati, eventi in pay per view ecc., accesso alla sezione "scatti per te", senza necessità di download, contenente una selezione dei migliori programmi Sky di vario genere, anche in HD; l'accesso alla sezione personalizzata "MyTV" nella quale vengono inseriti i contenuti oggetto del Servizio Sky On Demand disponibili a seguito di download da parte dell'Abbonato;

"Sky PrimaFila Ricaricabile": carta prepagata ricaricabile che consente l'acquisto di eventi in modalità pay per view.

"Sky Service": centri autorizzati Sky presso i quali è possibile:

(i) sottoscrivere la Richiesta di Abbonamento

(ii) sottoscrivere la Richiesta di Cambio Configurazione o sostituzione del Decoder non funzionante

(iii) effettuare la manutenzione della Smart Card e/o il ritiro del Decoder venduto e/o il ritiro del decoder My Sky

(iv) prendere visione della Carta dei Servizi.

"Smart Card": la carta a micro-chip di proprietà di Sky che consente di decrittare il segnale radiotelevisivo trasmesso da Sky consegnata da Sky all'Abbonato in comodato d'uso gratuito;

"Territorio": il territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano;

"Terzo Fruitore": la persona che, ai sensi dell'art. 13, viene indicata dall'Abbonato quale soggetto che fruiscie del Servizio;

"Upgrade": aggiunte o sostituzioni di Pacchetti e/o Servizi o Prodotti Opzionali che comportino un aumento del Canone di Abbonamento;

"Variazione": sostituzione di un Pacchetto con un altro che non comporti una variazione del Canone di Abbonamento.

Art. 2 - Attivazione del Servizio

2.1: La proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento s'intende accettata da Sky al momento dell'attivazione della Smart Card. L'attivazione della Smart Card avverrà contestualmente alla consegna della Smart Card. Sky si riserva il diritto di rifiutare, in presenza di un giustificato motivo (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, invalida modalità di pagamento, possibili frodi, morosità, utilizzo illecito della smart card ecc.) la proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento entro 25 (venticinque) giorni dall'attivazione della Smart Card, dandone comunicazione all'Abbonato.

L'attivazione del Servizio avviene al momento dell'attivazione della Smart Card. L'Abbonato prende atto che l'attivazione della Smart Card comporta la presa visione e l'integrale accettazione delle Condizioni Generali.

Se l'Abbonato ha concluso il Contratto per telefono con la registrazione vocale, quest'ultima costituisce il supporto durevole che verrà messo a sua disposizione e sostituisce il contratto in forma scritta. In ogni caso gli effetti del Contratto decorrono dall'attivazione della Smart Card.

2.2: In fase di stipula del nuovo Contratto o in corso di Contratto l'Abbonato può richiedere anche la fornitura di ulteriori Servizi o Prodotti Opzionali alle condizioni indicate di seguito e nelle relative offerte commerciali.

Art. 3 - Pagamento e Fatturazione

3.1: La Richiesta di Abbonamento indica:

a) l'Anticipo e/o il deposito cauzionale se richiesti;

b) il Canone di Abbonamento e *il/i* Servizio/i scelto/i;

c) il Corrispettivo di Attivazione del/i Servizio/i scelto/i;

d) il Corrispettivo di Attivazione e il Canone di Abbonamento per i Prodotti o Servizi Opzionali eventualmente richiesti dall'Abbonato;

e) la scelta dell'Abbonato con riferimento a:

- i termini di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato per *il/i* Servizio/i prescelto/i;

- il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato (quali addebito su conto corrente bancario, carta di credito o, qualora previsto, bollettino postale) per *il/i* Servizio/i prescelto/i;

- l'invio delle fatture cartacee relative alle somme dovute a titolo di corrispettivo, se richiesto;

e) le promozioni eventualmente fruite dall'Abbonato.

3.2: Il Canone di Abbonamento per *il/i* Servizio/i prescelto/i sarà dovuto per ogni mese o frazione di mese a partire dall'attivazione della Smart Card e sarà quello in vigore al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, ad eccezione di eventuali variazioni dell'IVA che dovessero verificarsi nel corso della durata del Contratto.

Resta inteso che eventuali sconti o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

3.3: Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Qualora l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

3.4: Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e più precisamente:

(i) entro la fine di ogni mese, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per il pagamento mensile a mezzo addebito su conto corrente bancario o carta di credito;

(ii) entro la fine del primo mese di fruizione del Servizio, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per il pagamento in un'unica soluzione annuale qualunque sia il metodo di pagamento scelto ed infine

(iii) entro la data di scadenza pagamento indicata in fattura , nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per la modalità di pagamento tramite bollettino postale.

3.5: Le fatture potranno essere domiciliate presso Sky, oppure inviate gratuitamente in formato elettronico, o altrimenti inviate in formato cartaceo con spese per l'invio della fattura, di importo indicato nella Carta Servizi, a carico dell'Abbonato. Qualora l'Abbonato abbia richiesto espressamente di ricevere le fatture cartacee, queste gli verranno inviate almeno 10 (dieci) giorni prima della scadenza del relativo pagamento indicata in fattura se l'Abbonato ha richiesto di pagare con il bollettino postale; in tutti gli altri casi la fattura gli verrà resa disponibile sul sito oppure tramite invio per posta elettronica se lo ha richiesto. Fatta in ogni caso salva la possibilità per l'Abbonato di far valere i propri diritti derivanti dal contratto e dalle norme di legge applicabili entro i termini di prescrizione, le fatture si considerano accettate a meno che l'Abbonato non invii a Sky entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza della fattura una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati. Le spese per l'invio della fattura sono a carico dell'Abbonato.

Nel caso in cui l'Abbonato non richieda espressamente a Sky l'invio delle fatture, tutte le fatture emesse da Sky nei suoi confronti verranno domiciliate presso la sede di Sky e pertanto non verranno inviate all'Abbonato. In questo caso, fatta in ogni caso salva la possibilità per l'Abbonato di far valere i propri diritti derivanti dal contratto e dalle norme di legge applicabili entro i termini di prescrizione, le fatture si considerano accettate a meno che l'Abbonato non invii a Sky entro 60 (sessanta) giorni dal pagamento una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati.

L'Abbonato che abbia optato per domiciliare le fatture presso Sky potrà comunque prendere visione sul sito delle fatture relative agli ultimi 12 mesi e ottenerne la stampa previa richiesta a Sky. Le fatture rimarranno archiviate presso Sky per il tempo previsto di legge.

In caso di adesione ad offerte e/o Prodotti e/o Servizi o Prodotti Opzionali in corso di Contratto, successivamente alla Richiesta di Abbonamento, la modalità di invio delle fatture resterà quella in essere per l'abbonamento al momento della richiesta.

3.6: Resta inteso che, qualora l'Abbonato abbia optato per il pagamento tramite addebito su conto corrente bancario o tramite carta di credito,

(i) l'effettiva applicazione di tale modalità di pagamento è soggetta all'accettazione, rispettivamente, della Banca o dell'Ente emittente la carta di credito, nonché alla circostanza che il pagamento vada a buon fine e/o che la modalità di pagamento non sia stata revocata, in caso contrario l'Abbonato sarà tenuto a corrispondere gli importi dovuti in base al Contratto tramite bollettino postale e

(ii) in caso di modifica della modalità di pagamento prescelta in bollettino postale, l'Abbonato sarà tenuto al pagamento di un importo di €60 a titolo di deposito cauzionale che verrà restituito alla cessazione del Contratto con le modalità e i tempi di cui al successivo art. 3.8.

3.7: Sarà facoltà di Sky disporre la sospensione del Servizio qualora i dati indicati dall'Abbonato per l'effettuazione del pagamento tramite addebito su conto corrente bancario o carta di credito non risultino corretti.

3.8. Deposito cauzionale: Al momento della sottoscrizione del Contratto Sky potrà richiedere all'Abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale infruttifero di interessi a titolo di garanzia dei beni di proprietà di Sky concessi in comodato d'uso gratuito all'Abbonato e/o in relazione al metodo di pagamento, di importo indicato di volta in volta nel materiale relativo all'offerta. Il deposito cauzionale dovrà essere corrisposto dall'Abbonato a Sky con la modalità indicata nella Richiesta di Abbonamento, prescelta dall'Abbonato tra le modalità disponibili.

Successivamente alla risoluzione del Contratto o alla cessazione dello stesso avvenuta per causa non imputabile all'Abbonato, Sky provvederà, entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione del Contratto o dalla data di riconsegna da parte dell'Abbonato degli eventuali materiali concessi in comodato d'uso gratuito, a restituire all'Abbonato la somma versata a titolo di deposito cauzionale, previa compensazione di eventuali crediti vantati da Sky nei suoi confronti nonché, nel caso di materiali concessi in comodato d'uso, previa restituzione degli stessi a Sky e qualora risultino perfettamente funzionanti e pronti all'uso. Diversamente, Sky non sarà tenuta alla restituzione dell'importo. Fatto salvo quanto sopra, il deposito cauzionale sarà restituito all'Abbonato con assegno di tratta.

Art. 4 - Condizioni di uso e assistenza postvendita dei materiali Sky (sostituzione, riparazione, garanzia), acquisto, restituzione del Decoder, del Decoder HD, di My Sky, della Digital Key, della Smart Card e penali

4.1: L'Abbonato dovrà mantenere il Decoder e/o il Decoder HD e/o My Sky e/o la Digital Key e la Smart Card di proprietà di Sky liberi da qualsiasi onere, pegno o gravame e farà in modo che il diritto di Sky su di essi resti immune da eventi pregiudizievole.

4.2: In caso di furto o smarrimento del Decoder e/o del Decoder HD e/o di My Sky e/o della Digital Key e/o della Smart Card di proprietà di Sky, l'Abbonato dovrà inviare a Sky, entro 7 (sette) giorni dal furto o dallo smarrimento, mediante lettera raccomandata AR, copia della relativa denuncia alle competenti autorità e dovrà corrispondere le penali previste dall'art. 4.4 in caso di furto o smarrimento del Decoder o del Decoder HD e/o My Sky e/o della Digital Key e/o della Smart Card. In caso di malfunzionamento del Decoder e/o del Decoder HD e/o di My Sky e/o della Digital Key e/o dei Servizi Sky di proprietà di Sky, l'Abbonato non dovrà intervenire direttamente sugli stessi, ma dovrà consegnarli allo Sky Service. Sky garantisce la riparazione o la sostituzione immediata del Decoder e/o del Decoder HD e/o di My Sky e/o della Digital Key e/o della Smart Card e/o dei materiali accessori non funzionanti con un altro Decoder e/o Decoder HD e/o My Sky e/o con un'altra Digital Key e/o Smart Card

in alcun caso l'Abbonato dovrà corrispondere la spesa di trasporto e di trasporto per i materiali accessori non funzionanti con un altro Decoder e/o Decoder HD e/o My Sky e/o con un'altra Digital Key e/o Smart Card.

4.3: Sky presta la garanzia di conformità prevista dalla legge (D.lgs. 206/05) per i primi 24 (ventiquattro) mesi di durata del Contratto di Abbonamento per tutti i materiali venduti, con la riparazione o la sostituzione del Decoder e/o Decoder HD venduto come prodotto nuovo e di ogni altro bene componente l'impianto satellitare fornito da Sky. Sky, quindi, in caso di malfunzionamento, sostituirà il Decoder o Decoder HD o ogni altro bene componente l'impianto satellitare non funzionante che dovrà essere riconsegnato dall'Abbonato a Sky. In caso di sostituzione del Decoder o Decoder HD potrà fornire all'Abbonato analogo Decoder o Decoder HD anche rigenerato. La mancata sostituzione o riparazione imputabile all'Abbonato non esonererà alcun caso l'Abbonato dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto. Per i servizi di manutenzione postvendita dell'impianto satellitare e le garanzie commerciali offerte da Sky, si rinvia alle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione allegate.

4.4: Alla data effettiva di cessazione del Contratto, per qualsiasi causa essa sia avvenuta, Sky si riserva la facoltà di concedere all'Abbonato alcune tipologie di decoder in comodato d'uso gratuito per un ulteriore periodo che sarà indicato da Sky. A seguito

della chiusura del Contratto con il quale Sky concede il decoder in comodato d'uso, per alcune tipologie di decoder l'Abbonato può esercitare l'opzione di acquisto del decoder in suo possesso, pagando a Sky il prezzo indicato sul sito sky.it e nella Carta Servizi e conoscibile anche contattando il Servizio Clienti Sky.

Qualora Sky abbia concesso all'Abbonato l'opzione di acquisto del decoder e l'Abbonato non provveda alla restituzione del decoder nel termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di Sky, la mancata restituzione nel termine suindicato vale come esercizio dell'opzione di acquisto da parte dell'Abbonato. Detto acquisto produrrà il trasferimento della proprietà del decoder in possesso dell'Abbonato e si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di Sky.

Per gli altri modelli di decoder per cui non è prevista l'opzione di acquisto, Sky non richiederà la restituzione alla data effettiva di cessazione del Contratto. Qualora Sky richieda la restituzione dei materiali (il/i decoder, la Digital Key, il/i telecomando/i e l'alimentatore esterno del decoder) oltre alla Smart Card concessi in comodato d'uso gratuito da Sky, l'Abbonato dovrà restituirli entro 30 (trenta) giorni presso uno Sky Service facendosi rilasciare la ricevuta relativa all'avvenuta riconsegna. Qualora i materiali (il decoder, la Digital Key, il/i telecomando/i, l'alimentatore esterno e/o la Smart Card) di proprietà di Sky non vengano concessi in comodato d'uso per un ulteriore periodo indicato da Sky o non siano stati ceduti a fronte di un corrispettivo all'Abbonato ad esclusione della Smart Card, in caso di mancata restituzione nei termini previsti contrattualmente o in caso di smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione, Sky avrà diritto ad applicare un importo a titolo di penale fino ad un massimo di:

- € 21,00 (ventuno/00) per ciascun Decoder SD;
- € 75,00 (settantacinque/00) per ciascun Decoder HD;
- € 150,00 (centocinquanta/00) per ciascun decoder My Sky;
- € 30,00 (trenta/00) per ciascun alimentatore esterno del Decoder, Decoder HD o My Sky fornito in comodato d'uso;
- € 30,00 (trenta/00) per ciascuna Digital Key;
- € 30,00 (trenta/00) per ciascun telecomando;
- € 30,00 (trenta/00) per ciascuna Smart Card;

fatto salvo il risarcimento del maggior danno e di tutti i costi necessari ad ottenere la restituzione o il recupero di ciascuno dei suddetti materiali di proprietà di Sky.

In caso di Downgrade dal Servizio My Sky o My Sky HD, l'Abbonato dovrà consegnare il decoder My Sky presso uno Sky Service entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di efficacia del recesso dal Servizio My Sky o My Sky HD e farsi rilasciare la ricevuta relativa all'avvenuta riconsegna. All'Abbonato verrà consegnato un Decoder che gli consentirà di proseguire nella fruizione del Servizio. In caso di ritardo o di mancata restituzione o di smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione, l'Abbonato sarà obbligato a pagare a titolo di penale, e salvo maggior danno, l'importo massimo indicato sopra.

Art. 5 – Fruizione del Servizio e penale contrattuale

5.1 L'Abbonato si impegna a:

a) fruire del Servizio tramite l'uso di un solo apparecchio televisivo per ciascuna Smart Card e nell'ambito familiare e domestico, restando inteso che non è consentito diffondere e distribuire né a fini commerciali né a scopo di lucro i programmi decodificati oggetto del Servizio in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico e comunque in luoghi diversi dall'ambito familiare e domestico. Sky si riserva di effettuare in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità, da remoto ovvero tramite propri incaricati, controlli diretti a verificare che la/e Smart Card abbinata/e a uno o più contratti di abbonamento residenziale ad uso domestico non siano utilizzate per la fruizione del Servizio al di fuori dell'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento o presso soggetti diversi dal titolare dell'abbonamento né all'interno di locali aperti al pubblico, ivi incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo, locali pubblici, associazioni di vario tipo, circoli ricreativi, etc. I controlli sono previsti per l'utilizzo di Smart Card residenziali in ambito pubblico in quanto per la visione in ambito pubblico Sky prevede una specifica offerta. Ad esito dei controlli, gli incaricati redigeranno un documento informativo che verrà comunicato a Sky per le necessarie verifiche. Nei casi in cui vengano riscontrati usi illeciti, Sky potrà sospendere il Servizio, dandone comunicazione all'Abbonato nelle modalità ritenute più opportune, ferma la possibilità di richiedere la penale prevista al successivo articolo 5.2, e di procedere alla risoluzione del contratto. Sky si riserva di procedere con la sospensione del Servizio anche nel caso di rifiuto da parte dell'Abbonato a collaborare per consentire di effettuare le verifiche;

b) fruire del Servizio, del Servizio Sky HD, del Servizio My Sky o My Sky HD, del Servizio Multivision, del Servizio Sky On Demand esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento o, in caso Decoder di proprietà dell'Abbonato, ad usufruire del Servizio anche al di fuori dell'indirizzo indicato ma sempre tramite il Decoder di proprietà dell'Abbonato e nel rispetto di quanto previsto nel presente articolo 5. La possibilità di fruire del Servizio al di fuori dell'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento è esclusa in caso di Servizio Multivision;

c) resta inteso che la condivisione dei contenuti o la messa a disposizione in rete ad altri soggetti, in assenza dell'autorizzazione del legittimo titolare dei contenuti, è illecita e Sky si riserva di effettuare dei controlli in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità. Nei casi in cui vengano riscontrati usi illeciti, Sky potrà sospendere il Servizio, dandone comunicazione all'Abbonato nelle modalità ritenute più opportune, ferma la possibilità di richiedere la penale prevista al successivo articolo 5.2, e di procedere alla risoluzione del contratto. Sky si riserva di procedere con la sospensione del Servizio anche nel caso di rifiuto da parte dell'Abbonato a collaborare per consentire di effettuare le verifiche;

d) comunicare tempestivamente a Sky, con raccomandata con ricevuta di ritorno, ogni modifica dell'indirizzo indicato restando inteso che il Decoder, il Decoder HD e/o My Sky e/o la Digital Key e la Smart Card di proprietà di Sky non potranno essere installati e il Servizio non sarà disponibile fuori dal Territorio;

e) non utilizzare il Servizio allo scopo di riprodurre, registrare, distribuire, trasmettere e/o modificare, manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo i contenuti relativi al Servizio fornito restando inteso che è vietato qualsiasi uso del Servizio diverso da quello stabilito ai sensi del precedente art. 5.1.a) di qualsivoglia testo, immagine, suono, video, informazione e/o software messi a disposizione dell'Abbonato per mezzo dei suddetti servizi. In caso di violazione del suddetto obbligo l'Abbonato sarà tenuto a manlevare e tenere indenne Sky da ogni perdita, risarcimento, penale, spesa di investigazione, e lite e conseguenza pregiudizievole in cui Sky potrebbe incorrere a causa di tale inadempimento e/o dalla violazione da parte dell'Abbonato delle vigenti normative nazionali ed internazionali in materia di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, private e/o diritti connessi. L'Abbonato è responsabile di qualsiasi utilizzo del Servizio anche da parte di terzi e/o minori che accedono dall'apparato installato presso l'indirizzo fornito o successivamente comunicato a Sky;

f) non manomettere o manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo gli apparati installati (hardware) e il software del Decoder e/o del Decoder HD e/o del My Sky e/o della Digital Key di proprietà di Sky, e a non usare gli stessi apparati per scopi diversi dalla mera fruizione del Servizio ai sensi del precedente art. 5.1.a) e delle presenti Condizioni Generali; a non rimuovere qualunque segno distintivo, marchio o altra nota informativa (inclusi quelli relativi ai diritti d'autore dei legittimi titolari e agli obblighi di riservatezza che l'Abbonato si impegna a rispettare) relativi ai software e alle tecnologie incluse nel Servizio, che sono qui concessi in licenza all'Abbonato in via non esclusiva, non trasferibile e per uso strettamente personale, mantenere riservato, non cedere, trasferire o concedere in sub licenza, decompilare, manomettere o manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo o copiare il software. In caso di violazione di questi obblighi l'Abbonato sarà tenuto a manlevare e tenere indenne Sky da ogni perdita, risarcimento penale, spesa di investigazione e lite e conseguenza pregiudizievole in cui Sky potrebbe incorrere a causa di tale inadempimento e/o dalla violazione da parte dell'Abbonato delle vigenti normative nazionali ed internazionali in materia di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, private e/o diritti connessi. L'Abbonato è responsabile di qualsiasi utilizzo degli apparati installati presso l'indirizzo fornito o successivamente comunicato a Sky anche da parte di terzi e/o minori che vi accedono;

g) custodire responsabilmente il codice personale, fornito da Sky unitamente alla Smart Card, necessario per poter fruire di programmi gravemente nocivi per i minori su Contenuti a richiesta e con il quale, attraverso l'utilizzo del sistema di "Parental Control", l'Abbonato, seguendo le indicazioni contenute nella lettera di accompagnamento alla stessa Smart Card, può altresì bloccare autonomamente ulteriori contenuti in base ad una classificazione dei medesimi per fascia d'età: VM 14, VM 12, BA (Bambini Accompagnati), PT (Per Tutti). Il blocco dei programmi gravemente nocivi non può essere disabilitato in maniera stabile dall'Abbonato;

h) impedire comunque ai minori la visione di eventuali contenuti ad essi vietati dalle leggi vigenti, o la cui visione è a loro scongiolata.

i) L'Abbonato riconosce e accetta che i legittimi titolari dei contenuti forniti mediante il Servizio utilizzano software e tecnologie di terze parti per proteggere i propri diritti di proprietà intellettuale sui contenuti. Tali tecnologie includono, tra l'altro, la tecnologia Microsoft PlayReady™ DRM.

A tale proposito l'Abbonato prende atto che gli apparati dell'Abbonato autorizzati a fruire dei contenuti potranno includere il seguente disclaimer (ovvero analogo disclaimer in lingua inglese), che l'Abbonato si impegna a rispettare:

"I legittimi titolari dei contenuti utilizzano la tecnologia di accesso a contenuti Microsoft PlayReady(tm) per proteggere i loro diritti di proprietà intellettuale, comprensivi di contenuti protetti dal diritto d'autore. Questo apparato utilizza tecnologia PlayReady per accedere a contenuti protetti da PlayReady e/o contenuti protetti da WMDRM. Qualora l'apparato ometta di attivare adeguatamente le restrizioni sull'utilizzo del contenuto, i legittimi titolari dei contenuti possono richiedere a Microsoft di revocare la funzionalità dell'apparato di accedere al contenuto protetto da PlayReady. Questa revoca non pregiudica contenuti non protetti o contenuti protetti da altra e diversa tecnologia di accesso ai contenuti. I legittimi titolari dei contenuti potranno richiedere di effettuare aggiornamenti della tecnologia PlayReady per accedere ai loro contenuti. Qualora l'Abbonato si rifiuti di effettuare gli aggiornamenti, non sarà in grado di accedere al contenuto che richiede detti aggiornamenti."

j) L'Abbonato prende atto che il Servizio potrà contenere comunicazioni promozionali.

k) L'Abbonato prende atto ed accetta che Sky potrà beneficiare del contributo previsto dai DM 20/07/2004 e DM 28/12/2012 per i Titoli di Efficienza Energetica.

5.2 La violazione degli obblighi assunti dall'Abbonato ai sensi dei precedenti punti 5.1.a) e e) configurano un reato punibile ai sensi dell'art. 14, comma 1, della legge 248/00 con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa da € 2.582,00 a € 15.493,00. In tali casi, Sky avrà diritto di richiedere all'Abbonato il pagamento di una penale di € 4.000,00 (quattromila/00), importo calcolato in base al costo medio di un abbonamento per i locali pubblici per un periodo di dodici mesi, oltre ad un importo per riparare il pregiudizio arrecato a Sky, salvo ogni altro diritto di Sky ivi compreso il risarcimento del maggior danno. Sarà facoltà di Sky procedere sia civilmente che penalmente nei confronti dei responsabili.

Art. 5 bis – Servizio Multivision e Servizio Nuovo Multivision

Art. 5 bis - Il Servizio Multivision e il Servizio Nuovo Multivision, pur consentendo all'Abbonato di fruire del Servizio tramite l'uso di più decoder (fino ad un massimo di tre decoder aggiuntivi) posti in una o più stanze delle stessa unità abitativa, prevedono modalità tecniche di funzionamento differenti e Sky potrà quindi commercializzare ciascun Servizio a condizioni economiche diverse.

5.2 bis Con l'adesione al Servizio Multivision o Servizio Nuovo Multivision, il Contratto avrà una nuova durata di ulteriori 12 (dodici) mesi o quella diversa prevista dalla promozione cui l'Abbonato abbia eventualmente aderito, decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla data di attivazione del Servizio Multivision o Servizio Nuovo Multivision, ferme restando le previsioni di cui al seguente art. 11. Il Servizio Multivision o Servizio Nuovo Multivision può essere richiesto a fronte dell'utilizzo come modalità di pagamento della carta di credito o addebito su conto corrente bancario.

L'adesione al Servizio Multivision o Servizio Nuovo Multivision comporta il versamento a Sky del:

- costo Corrispettivo di Attivazione,
- relativo di installazione per l'adeguamento dell'impianto, se previsto, e
- relativo Canone di Abbonamento.

Col Servizio Multivision o Servizio Nuovo Multivision all'Abbonato viene fornito il Servizio in una o più stanze diverse da quella in cui è installato il primo decoder. Oggetto del Servizio Multivision possono essere solo combinazioni di Pacchetti uguali o inferiori a quelli a cui abbia aderito l'Abbonato, fatto salvo il Servizio Multivision Bambini, attivabile anche se non presente nell'abbonamento principale, mentre il Servizio Nuovo Multivision replica la combinazione di Pacchetti prescelta dall'Abbonato per l'abbonamento principale.

L'Abbonato può richiedere il Servizio Multivision o il Servizio Nuovo Multivision, con la possibilità di richiedere fino ad un massimo di 3 (tre) decoder aggiuntivi e 3 (tre) Smart Card per fruire del Servizio Multivision o del Servizio Nuovo Multivision nella medesima abitazione. L'Abbonato, pertanto, può risultare titolare fino a un massimo di 3 (tre) decoder aggiuntivi e 3 (tre) Smart Card attive contestualmente.

Tali decoder, ciascuno indipendente dall'altro e ciascuno con la propria Smart Card, dovranno essere installati ed utilizzati solo ed esclusivamente nella medesima abitazione presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento o a quello eventualmente in seguito comunicato.

Tale condizione è da ritenersi essenziale ed indispensabile per l'adesione al Servizio Multivision o al Servizio Nuovo Multivision che, in mancanza, non potrà essere richiesto né fornito da Sky.

Resta inteso che sono a carico dell'Abbonato i costi per l'installazione e/o l'adeguamento dell'impianto (e dei successivi interventi se richiesti o necessari) oltre a quelli relativi alla connessione internet (ADSL, fibra ottica o Wi-Fi) fornita da terzi necessaria per l'adesione al Servizio Nuovo Multivision.

A seguito della richiesta di adesione al Servizio Multivision o del Servizio Nuovo Multivision, Sky si riserva la facoltà di rifiutare in presenza di un giustificato motivo l'attivazione del Servizio Multivision o del Servizio Nuovo Multivision.

5.3 bis - Il costo di installazione per l'adeguamento dell'impianto comprende l'adeguamento standard dell'impianto di ricezione satellitare singolo già in possesso dell'Abbonato, ivi inclusa

- la sostituzione dell'illuminatore universale singolo con un oscillatore a quattro uscite indipendenti ovvero con un LNB SCR a due uscite;
- la posa a vista del/dei cavo/i coassiale/i sino all'ai decoder aggiuntivo/i
- l'eventuale collegamento del decoder alla presa internet funzionante più vicina (obbligatorio nel caso di adesione al Servizio Nuovo Multivision), tramite cavo ethernet di misura non superiore a metri 3.
- nell'ipotesi in cui il decoder di cui l'Abbonato risulti in possesso al momento dell'adesione al Servizio Multivision o del Servizio Nuovo Multivision sia stato concesso in locazione da Sky all'Abbonato, è prevista la conversione della locazione in comodato d'uso gratuito a partire dal primo giorno del mese successivo alla data di attivazione del Servizio Multivision o del Servizio Nuovo Multivision e per l'intera durata del Contratto.

Eventuali costi per attività eseguite da Sky, ulteriori rispetto a quanto sopra previsto, saranno interamente a carico dell'Abbonato e verranno addebitati nella prima fattura utile successiva all'esecuzione della relativa prestazione.

5.4 bis - Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 4.3 delle Condizioni Generali, per i beni oggetto dell'adeguamento dell'impianto, Sky garantisce le attività di cui al precedente art. 5.3 bis per un periodo di 30 (trenta) giorni a partire dall'avvenuta esecuzione.

Durante tale periodo, Sky si impegna ad eseguire gratuitamente, su semplice richiesta dell'Abbonato, tutti i necessari interventi di riparazione strettamente connessi alle attività sopra indicate.

Resta inteso che la garanzia di cui sopra non copre gli interventi di riparazione resisi necessari a fronte di guasti o malfunzionamenti dovuti a negligenza dell'Abbonato.

5.5 bis - I decoder e le Smart Card aggiuntivi sono concessi da Sky in comodato d'uso gratuito. Ai fini della restituzione di questi ultimi – in caso di recesso dal Contratto o dal solo Servizio Multivision o dal Servizio Nuovo Multivision o in caso di risoluzione del Contratto – si applicano le disposizioni dell'articolo 4.4.

5.6 bis - L'adesione al Servizio Nuovo Multivision è condizionata alla presenza, presso la medesima abitazione all'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento, di una rete internet fissa ADSL o fibra ottica e al mantenimento del primo decoder e dei decoder aggiuntivi e delle relative Smart Card presso detta abitazione e quindi connessi alla stessa rete internet e al relativo indirizzo IP. Fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 5.8 bis, la rimozione del primo decoder o di uno dei decoder aggiuntivi o di una qualsiasi delle relative Smart Card dalla suddetta abitazione e quindi dalla rete internet fissa e dal relativo indirizzo IP, comporterà l'interruzione del Servizio Nuovo Multivision sino al momento in cui l'Abbonato non abbia riposizionato tutti i decoder e tutte le Smart Card all'interno dell'abitazione all'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento e quindi della propria rete internet fissa e del relativo indirizzo IP.

5.7 bis - Sky avrà la facoltà di effettuare con qualsiasi modalità, anche da remoto e in qualsiasi momento, le verifiche tecniche ritenute più opportune al fine di monitorare il corretto utilizzo del Servizio Multivision e del Nuovo Multivision, in particolare l'effettivo utilizzo di tutti i decoder e di tutte le Smart Card presso la medesima abitazione all'indirizzo comunicato dall'Abbonato per il Contratto e quindi all'interno della rete internet fissa e del relativo indirizzo IP nel caso del Servizio Nuovo Multivision. È onere e responsabilità dell'Abbonato collaborare per lo svolgimento delle verifiche tecniche e apportare le necessarie modifiche affinché il servizio venga fruito correttamente.

Laddove, a seguito delle verifiche effettuate, Sky riscontrerà che anche uno solo dei decoder e/o Smart Card non risulti connesso presso la medesima abitazione e/o presso l'indirizzo comunicato dall'Abbonato per il Contratto e/o comunque non sia riconducibile all'Abbonato e/ o alla propria rete internet fissa ed indirizzo IP, Sky, a propria insindacabile scelta e discrezione, avrà la facoltà di:

- richiedere, in qualunque momento, all'Abbonato medesimo l'intervento di propri tecnici specializzati, che dovranno poter accedere ai locali in cui sono posizionati i decoder e le Smart Card di proprietà di Sky ovvero, alternativamente, dandone comunicazione all'Abbonato secondo le modalità ritenute più opportune. Sky avrà la facoltà di:
- sospendere il Servizio Multivision relativamente ai decoder e/o alla Smart Card risultati non connessi presso la stessa abitazione all'indirizzo comunicato dall'Abbonato per il Contratto, fermo restando l'obbligo dell'Abbonato di corrispondere il Canone di Abbonamento e il Canone di Abbonamento Multivision per tutta la restante durata del Contratto, ovvero
- non sospendere il Servizio Multivision e fatturare all'Abbonato il Canone di Abbonamento Multivision al prezzo stabilito per il Canone di Abbonamento al Servizio (anziché al prezzo ridotto previsto per il Canone di Abbonamento Multivision), ovvero
- ridurre l'abbonamento Multivision al Pacchetto Base e continuare a fatturare l'importo relativo alla combinazione di Pacchetti Multivision originariamente scelta dall'Abbonato, ovvero
- cessare, a seguito delle ripetute violazioni riscontrate da Sky, il Servizio Nuovo Multivision, dichiarare l'Abbonato decaduto dalla possibilità di aderire nuovamente a tale servizio e attivare in sostituzione il Servizio Multivision addebitando altresì il prezzo di listino relativo alla combinazione di Pacchetti che risultava attiva sul Servizio Nuovo Multivision al momento della cessazione. La sospensione di cui al punto (i) che precede potrà essere disposta da Sky anche nell'ipotesi di rifiuto da parte dell'Abbonato a sottoporsi alle verifiche e/o alla proposta di intervento dei tecnici specializzati di Sky sub (i) e/o di esito negativo dei controlli sopra menzionati.

5.8 bis - Qualunque violazione degli obblighi assunti dall'Abbonato ai sensi dei precedenti artt. 5.2 bis e 5.7 bis, Sky avrà facoltà di richiedere all'Abbonato il versamento della penale di cui all'art. 5.2 delle presenti Condizioni Generali, salvo ogni altro diritto di Sky ivi compreso il risarcimento del maggior danno.

5.9bis - Qualora l'Abbonato receda dal Servizio Multivision o dal Servizio Nuovo Multivision in corso di Contratto nel rispetto delle modalità e dei termini indicati all'art. 11.1 che segue, Sky avrà la facoltà di esercitare il diritto di chiedere all'Abbonato:

- gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso,
- il rimborso dei Costi dell'Operatore, e
- l'importo corrispondente agli sconti di cui abbia beneficiato per l'attivazione del Servizio Multivision o Nuovo Multivision e per l'adeguamento dell'impianto qualora non abbia rispettato i termini minimi di durata del Contratto previsti dalle singole offerte promozionali.

5.10 bis - In caso di richiesta del Servizio Multivision Bambini, l'Abbonato prende atto ed accetta che il Servizio Multivision Bambini:

- permette la visione dei canali dal numero 100 a 107 e dal 600 a 699 dell'EPG;
- non permette la visione dei canali presenti nel pacchetto Sky Famiglia che trasmettono contenuti non adatti ai bambini e dei canali in chiaro presenti dal numero 800 in avanti.

Art. 5 ter – Servizi My Sky e My Sky HD

5.1 ter - Con l'adesione al Servizio My Sky o My Sky HD, successiva alla Richiesta di Abbonamento, il Contratto avrà una nuova durata di ulteriori 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione del Servizio My Sky o My Sky HD, ferme restando le previsioni di cui al seguente art. 11. L'adesione al Servizio My Sky o My Sky HD comporta il versamento a Sky de/ o il Canone di Attivazione del Servizio My Sky o My Sky HD e b) il costo di installazione per l'adeguamento dell'impianto, se previsto.

Con l'adesione al Servizio My Sky o My Sky HD, il decoder My Sky è concesso da Sky in comodato d'uso gratuito ai fini del "timeshift" e quindi per consentire la visione di un evento trasmesso, o di una parte di esso, nei tempi desiderati dall'Abbonato. L'Abbonato si impegna fin d'ora a utilizzare My Sky in conformità alle istruzioni d'uso fornite da Sky nel manuale di utilizzo. Qualora l'Abbonato abbia richiesto più Smart Card e Decoder per il Servizio Multivision ai sensi del precedente art. 5 bis, per fruire correttamente di tutte le funzionalità del Servizio My Sky o My Sky HD ciascuna Smart Card dovrà essere usata nel decoder My Sky ad esse associato.

5.2 ter - Il Servizio My Sky o My Sky HD permette all'Abbonato di memorizzare i programmi relativi ai Pacchetti del proprio Abbonamento. In caso di Downgrade non saranno più visibili i programmi precedentemente memorizzati relativi ai canali compresi in uno o più Pacchetti oggetto di Downgrade.

L'Abbonato prende altresì atto ed accetta che, in ragione di limitazioni dei diritti, Sky si riserva la facoltà di non rendere più visibili, dopo un certo periodo di tempo, i contenuti memorizzati dall'Abbonato nonché la facoltà di non rendere disponibili per la memorizzazione uno o più eventi e/o canali.

Inoltre, Sky si riserva la facoltà di modificare, in qualunque momento, le dimensioni della porzione dell'hard disk del decoder My Sky dedicata alla memorizzazione di contenuti da parte dell'Abbonato per le ragioni indicate al successivo art. 6.5.

Il Servizio My Sky o My Sky HD potrebbe non essere disponibile per uno o più eventi e/o canali. L'EPG fornirà all'Abbonato le informazioni relative alla fruibilità o meno delle funzionalità del Servizio My Sky o My Sky HD in relazione agli eventi e/o canali ora detti.

In ogni caso non è consentito l'utilizzo da parte dell'Abbonato del Servizio My Sky e My Sky HD in violazione delle norme di legge con particolare riferimento a quelle relative alla tutela dei diritti di proprietà intellettuale.

5.3 ter - Sky si riserva fin d'ora la facoltà di verificare l'ottemperanza dell'Abbonato alle previsioni di cui all'art. 5.2 ter che precede. Qualunque violazione dell'obbligo assunto dall'Abbonato ai sensi del precedente art. 5.2 ter, darà a Sky la facoltà di disabilitare il Servizio fermo restando l'obbligo dell'Abbonato di corrispondere la penale prevista all'art. 5.2 delle presenti Condizioni Generali.

5.4 ter - Il costo di installazione per l'adeguamento dell'impianto al Servizio My Sky o My Sky HD comprende l'adeguamento standard dell'impianto Satellitare singolo già in possesso dell'Abbonato, ivi incluse le seguenti attività:

- la sostituzione dell'illuminatore universale singolo con un oscillatore a quattro uscite indipendenti ovvero con un LNB SCR a due uscite;
- la posa a vista del/dei cavo/i coassiale/i sino al decoder My Sky e
- l'eventuale collegamento del decoder My Sky alla presa internet funzionante più vicina, laddove non sia distante più di 3 metri dal decoder My Sky, tramite cavo ethernet di misura non superiore a metri 3. Eventuali costi per servizi connessi al Servizio di Installazione e/o di adeguamento dell'impianto Satellitare eseguiti da Sky, ulteriori rispetto a quelli compresi

nell'adeguamento standard che precede, saranno interamente a carico dell'Abbonato e verranno addebitati nella prima fattura successiva all'esecuzione della prestazione.

5.5 ter: In caso di richiesta di adesione al Servizio My Sky o My Sky HD, successiva alla sottoscrizione della Richiesta di Adesione all'Abbonato, l'Abbonato potrà decidere, in relazione all'eventuale utilizzo del Decoder già in suo possesso, se usufruirne aderendo al Servizio Multivision o se acquistarlo o se mantenerlo in comodato d'uso gratuito.

5.6 ter: Qualora l'Abbonato receda dal Servizio My Sky o My Sky HD in corso di Contratto nel rispetto delle modalità e dei termini indicati all'art. 11.1 che segue Sky avrà facoltà di esercitare il diritto di chiedere all'Abbonato:

(i) gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso

(ii) il rimborso dei Costi dell'Operatore e

(iii) l'importo corrispondente agli sconti di cui abbia beneficiato per l'attivazione del Servizio My Sky o My Sky HD e per l'adeguamento dell'impianto qualora non abbia rispettato i termini minimi di durata del Contratto previsti dalle singole offerte promozionali.

Art. 5 quater – Servizio Sky HD

5.1 quater: Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano nell'ipotesi di adesione dell'Abbonato al Servizio Sky HD. Con l'adesione al Servizio Sky HD successiva alla sottoscrizione della Richiesta di Adesione, il Contratto avrà una nuova durata di ulteriori 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione del Servizio HD, ferme restando le previsioni di cui al seguente art. 11. Il Servizio Sky HD presuppone l'utilizzo di un Decoder HD fornito da Sky in comodato d'uso gratuito oppure di proprietà dell'Abbonato, e il pagamento del Canone per il Servizio Sky HD e del Corrispettivo di attivazione, se previsti, come di volta in volta indicati nei materiali commerciali di riferimento, alle condizioni economiche e con le caratteristiche o limitazioni ivi descritte.

5.2 quater: Sky garantisce la corretta fruizione di tutte le specifiche funzioni del Servizio Sky HD esclusivamente mediante l'uso da parte dell'Abbonato di Decoder HD fornito da Sky in comodato d'uso gratuito o venduti o comunque immessi sul mercato direttamente da Sky.

5.3 quater: Qualora l'Abbonato receda dal Servizio Sky HD in corso di Contratto nel rispetto delle modalità e dei termini indicati all'art. 11.1 che segue, Sky avrà facoltà di esercitare il diritto di chiedere all'Abbonato:

(i) gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso e

(ii) il rimborso dei Costi dell'Operatore e

(iii) l'importo corrispondente agli sconti di cui abbia beneficiato per l'attivazione del Servizio Sky HD qualora non abbia rispettato i termini minimi di durata del Contratto previsti dalle singole offerte promozionali.

5.4 quater: L'Abbonato può richiedere il Downgrade dal Servizio Sky HD secondo quanto previsto al successivo art. 6.1. In tal caso, l'Abbonato potrà mantenere in comodato d'uso gratuito il Decoder Sky HD che gli consentirà di proseguire nella fruizione del Servizio non in modalità HD.

Art. 5 quinquies – Servizio Sky On Demand e Restart

5.1 quinquies: Sky On Demand è un servizio aggiuntivo. L'adesione al Servizio Sky On Demand comporta il pagamento, in aggiunta al Canone di Adesione, del Canone per il Servizio Sky On Demand e del Corrispettivo di Attivazione del Servizio Sky On Demand, se previsti, come di volta in volta indicati nei materiali commerciali di riferimento, alle condizioni economiche e con le caratteristiche o limitazioni ivi descritte.

L'adesione al Servizio Sky On Demand comporta inoltre l'attivazione contestuale del servizio Restart che consente all'Abbonato la possibilità di far ripartire dall'inizio un programma in onda che presenti il messaggio a video "Guarda alentele". In ogni caso restano esclusi dal Servizio Sky On Demand i costi relativi alla connessione internet (ADSL, fibra ottica o WI-FI) fornita da terzi e i costi relativi ad eventuali acquisti di eventi in pay per view che saranno fatturati separatamente.

Nel caso di promozioni o sconti, si applicherà l'art. 11.1 "Sconti e offerte promozionali" delle Condizioni Generali di abbonamento Sky. La tipologia dei contenuti e/o programmi potrà variare e Sky non è vincolata alla diffusione di tutti i contenuti e/o programmi del suo palinsesto. Sky potrà interrompere la distribuzione di alcuni contenuti e/o programmi, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione di ciascun contenuto e/o programma, nonché interrompere la visione di qualunque contenuto e/o programma che sia parte del Servizio Sky On Demand.

5.2 quinquies: Oggetto del Servizio Sky On Demand e Restart possono essere solo i contenuti, tutti o in parte, inclusi in combinazioni di Pacchetti uguali o inferiori a quelli prescelti dall'Abbonato per l'abbonamento Sky satellitare. Resta inteso che in caso di Downgrade, i contenuti facenti parte del/dei pacchetto/i oggetto del Downgrade, anche se già disponibili sul decoder My Sky dell'Abbonato, ad esempio a seguito di download, non saranno più visibili dall'Abbonato.

I contenuti oggetto del Servizio Sky On Demand e Restart disponibili a seguito di download sono inseriti nella sezione "MyTV" ed occupano parte dello spazio/della memoria disponibile sul decoder My Sky messo a disposizione dell'Abbonato. I contenuti oggetto del Servizio Sky On Demand e Restart sono visibili dall'Abbonato per un periodo di tempo limitato. La data ultima di visione è indicata da Sky nella sezione dedicata.

I tempi di disponibilità e fruizione dei contenuti visibili a seguito di download dipendono dalla velocità di connessione della linea internet a disposizione dell'Abbonato.

5.3 quinquies: Con l'adesione al Servizio Sky On Demand, l'Abbonato prende atto e accetta che sarà suo onere dotarsi di una connessione a internet necessaria alla fruizione dello stesso, i cui costi non sono in alcun modo compresi nel Servizio Sky On Demand.

In particolare, l'attivazione del Servizio Sky On Demand e Restart è subordinata:

- alla preventiva attivazione di un Contratto di abbonamento Sky satellitare compatibile con il Servizio Sky On Demand;
- alla disponibilità di un decoder My Sky con Servizio My Sky o My Sky HD attivo fornito in comodato d'uso da Sky e conforme ai requisiti tecnici indicati da Sky sul sito www.sky.it o disponibili contattando il Servizio Clienti Sky;
- al collegamento del decoder My Sky alla rete internet a disposizione dell'Abbonato, che potrà avvenire tramite cavo ethernet o tramite un dispositivo wireless o similari oppure nel caso decoder My Sky con WI-FI integrato, senza ausilio di dispositivi accessori;
- alla disponibilità del servizio di connettività/dell'accesso a internet (es. ADSL, fibra ottica o Wi-Fi) di un fornitore terzo prescelto dall'Abbonato;
- alla richiesta di adesione ed attivazione del Servizio Sky On Demand tramite uno dei seguenti canali:

i) la sezione "Fai da te" del sito www.sky.it e la app "Fai da te";

ii) Call center Sky

iii) Attivazione Interattiva tramite My Sky alla sezione menu Interattivi del decoder: "Attiva Sky On Demand e Restart" e accessibile anche dal menu On Demand. L'attivazione tramite questo canale è disponibile solo per clienti con decoder My Sky connesso alla rete internet domestica e con Servizio My Sky o My Sky HD attivo.

5.4 quinquies: L'attivazione del Servizio Sky On Demand e Restart, a seguito dell'adesione da parte dell'Abbonato e della conferma a video (nel caso iii) comporta l'integrale accettazione del presente articolo

La fatturazione dei Canoni, se previsti, decorre dal momento dell'attivazione del Servizio Sky On Demand.

L'attivazione del Servizio Sky On Demand e Restart è subordinata alla preventiva attivazione del Contratto di abbonamento Sky satellitare e eventuali variazioni del Servizio per l'abbonamento Sky satellitare potranno comportare variazioni anche dei contenuti disponibili per il Servizio Sky On Demand, nonché variazioni del Canone per il Servizio Sky On Demand laddove previsto. Con l'adesione al Servizio Sky On Demand, l'Abbonato prende atto e accetta che l'offerta Sky On Demand potrà variare rispetto all'offerta Sky fruibile tramite l'impianto satellitare. In particolare i Pacchetti, i canali o i contenuti dei canali dell'offerta del Servizio Sky On Demand potranno variare in relazione ai diritti di cui Sky sarà di volta in volta titolare.

5.5 quinquies: In riferimento alle modalità di fruizione del Servizio Sky On Demand e Restart, resta salvo quanto già previsto all'articolo 5 (Fruizione del Servizio) ed all'articolo 5 sexties (Servizi Sky Go e Sky Go Plus) delle presenti Condizioni Generali di abbonamento.

5.6 quinquies: Sky non garantisce la qualità del Servizio Sky On Demand e Restart dal punto di vista della connettività, trattandosi quest'ultimo di un servizio fornito da operatori terzi, pertanto Sky non potrà essere ritenuta responsabile del peggioramento della qualità del Servizio qualora questo dipenda da problemi connessi al servizio di connettività fornito da terzi.

Art. 5 sexties - Servizi Sky Go e Sky Go Plus

5.1 sexties: L'adesione al Servizio Sky Go e/o al Servizio Sky Go Plus comporta il pagamento del Canone per i suddetti servizi sottoscritti, oltre al Corrispettivo di Attivazione, se previsti, come di volta in volta indicati nei materiali commerciali di riferimento, alle condizioni economiche e con le caratteristiche o limitazioni ivi descritte.

Nel caso di promozioni o sconti, si applicherà l'art. 11.1 "Sconti e offerte promozionali" delle Condizioni Generali di abbonamento Sky. Oggetto del Servizio Sky Go e/o del Servizio Sky Go Plus possono essere solo i canali, tutti o parte, inclusi in combinazioni di Pacchetti uguali o inferiori a quelli prescelti dall'Abbonato per l'abbonamento Sky satellitare. La tipologia e il numero massimo di apparati su cui è possibile registrare e/o fruire del Servizio Sky Go e/o Sky Go Plus, il numero di sessioni possibili contemporaneamente e/o eventuali limitazioni alla fruizione saranno specificati nei materiali di riferimento e sul sito www.sky.it.

Con l'adesione al Servizio Sky Go e/o al Servizio Sky Go Plus, l'Abbonato prende atto e accetta che sarà suo onere dotarsi degli apparati tecnologici necessari alla fruizione dello stesso, per i quali resta esclusa qualsiasi responsabilità di Sky. L'Abbonato prende atto e accetta, altresì, che Sky si riserva di modificare in qualsiasi momento l'elenco dei dispositivi compatibili, in funzione degli sviluppi tecnologici dei servizi, dei dispositivi e dei sistemi operativi presenti sul mercato, anche rimuovendo alcuni dei dispositivi e/o sistemi operativi precedentemente abilitati, dandone comunicazione all'Abbonato con congruo preavviso e con pubblicazione delle informazioni sul sito www.sky.it. In particolare, l'attivazione del Servizio Sky Go e/o del Servizio Sky Go Plus è subordinata a:

- l'acquisizione di un apparato compatibile conforme ai requisiti tecnici indicati da Sky sul sito www.sky.it o disponibili contattando il Servizio Clienti Sky;
- la disponibilità del servizio di connettività/dell'accesso a internet (es. ADSL o 3G) di un fornitore terzo;
- download e corretta installazione delle applicazioni software necessarie, disponibili presso i "market place" virtuali di terzi;
- la registrazione nella sezione "Fai da te" del sito www.sky.it, e, con riferimento a Sky Go Plus, l'adesione o la prenotazione al programma denominato "extra di Sky".

Resta inteso che sono a carico dell'Abbonato i costi relativi alla connessione internet fornita da terzi necessaria per l'adesione ai Servizi Sky Go e/o Sky Go Plus.

I contenuti oggetto del Servizio Sky Go Plus sono scaricabili e visibili dall'Abbonato per un periodo di tempo limitato.

I tempi di disponibilità e fruizione dei contenuti visibili a seguito di download dipendono dalla velocità di connessione della linea internet a disposizione dell'Abbonato.

5.2 sexties: L'attivazione del Servizio Sky Go e/o del Servizio Sky Go Plus avverrà contestualmente alla conferma dell'adesione da parte dell'Abbonato e, con riferimento a Sky Go Plus, anche alla conferma di adesione al programma "extra di Sky" e comporta l'integrale accettazione del presente articolo. Alcune tipologie di abbonamento non sono compatibili con i servizi Sky Go e/o Sky Go Plus.

L'attivazione dei Canoni previsti decorre dal momento dell'attivazione del Servizio Sky Go e/o Sky Go Plus. L'attivazione del Servizio Sky Go o del Servizio Sky Go Plus è subordinata alla preventiva attivazione del Contratto di abbonamento Sky satellitare e, con riferimento a Sky Go Plus, anche all'adesione o prenotazione al programma "extra di Sky", ed eventuali variazioni del Servizio per l'abbonamento Sky satellitare potranno comportare variazioni anche dei contenuti disponibili per il Servizio Sky Go e/o Sky Go Plus, nonché variazioni del Canone per il Servizio Sky Go e/o Sky Go Plus.

5.3 sexties: Con l'adesione al Servizio Sky Go e/o al Servizio Sky Go Plus, l'Abbonato prende atto e accetta che l'offerta Sky Go

e/o Sky Go Plus potrà variare rispetto all'offerta Sky fruibile tramite l'impianto satellitare. In particolare i Pacchetti, i canali o i contenuti dei canali dell'offerta Sky Go e/o Sky Go Plus potranno variare in relazione ai diritti di cui Sky sarà di volta in volta titolare per la tecnologia e/o la modalità di trasmissione di volta in volta utilizzata dall'Abbonato. Resta inteso pertanto che in mancanza dei relativi diritti, alcuni contenuti potrebbero non essere in visione.

5.4 sexties: In riferimento alle modalità di fruizione del Servizio Sky Go e/o del Servizio Sky Go Plus, resta salvo quanto già previsto all'articolo 5 (Fruizione del Servizio) delle presenti Condizioni Generali. Inoltre l'Abbonato si impegna a:

a) fruire del Servizio Sky Go e/o Sky Go Plus per uso personale e non per la diffusione al pubblico in qualsiasi modo effettuata, restando inteso che non è consentito diffondere e distribuire i programmi decodificati oggetto del Servizio Sky Go e/o del Servizio Sky Go Plus in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico. Sky potrà effettuare in qualsiasi momento controlli sul corretto utilizzo del Servizio Sky Go e/o Sky Go Plus. In caso di utilizzo improprio e non conforme al contratto, Sky potrà sospendere il Servizio Sky Go e/o il Servizio Sky Go Plus, dandone comunicazione all'Abbonato;

b) fruire del Servizio Sky Go e/o del Servizio Sky Go Plus esclusivamente tramite apparati nella disponibilità dell'Abbonato o del Terzo Fruitore, che siano stati preventivamente registrati, e mediante le credenziali di accesso ottenute al momento della registrazione sul sito www.sky.it, area "Fai da te", restando inteso che il Servizio Sky Go e/o il Servizio Sky Go Plus non potrà essere fruito fuori dal territorio della Repubblica italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano;

c) resta inteso che la condivisione dei contenuti o la messa a disposizione in rete ad altri soggetti, in assenza dell'autorizzazione del legittimo titolare dei contenuti, è illecita;

d) non utilizzare il Servizio Sky Go e/o il Servizio Sky Go Plus allo scopo di riprodurre, registrare, distribuire, trasmettere e/o modificare, manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo i contenuti relativi al Servizio Sky Go e/o il Servizio Sky Go Plus forniti, restando inteso che è vietato qualsiasi uso del Servizio Sky Go e/o Sky Go Plus diverso da quello stabilito ai sensi del presente articolo 5.4 sexties di qualsivoglia testo, immagine, suono, video o informazione messa a disposizione dell'Abbonato per mezzo dei suddetti servizi. In caso di violazione del suddetto obbligo l'Abbonato sarà tenuto a manlevare e tenere indenne Sky da ogni perdita, risarcimento, penale, spesa di investigazione, e lite e conseguenza pregiudizievole in cui Sky potrebbe incorrere a causa di tale inadempimento e/o dalla violazione da parte dell'Abbonato delle vigenti normative nazionali ed internazionali in materia di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, private e/o diritti connessi. L'Abbonato è responsabile di qualsiasi utilizzo del Servizio Sky Go e/o Sky Go Plus anche da parte di terzi e/o minori che accedono agli apparati nella disponibilità dell'Abbonato o del Terzo Fruitore;

e) mantenere riservate le credenziali di accesso acquisite in fase di registrazione sul sito www.sky.it, area "Fai da te", da utilizzare unicamente in ambito familiare e domestico. L'Abbonato sarà responsabile del loro uso illegittimo da parte di terzi anche qualora le abbiano apprese contro la sua volontà. L'Abbonato è altresì obbligato a dare immediata comunicazione a Sky del furto, dello smarrimento o dell'illegitimità conoscenza da parte di terzi delle proprie credenziali. In tal caso Sky comunicherà all'Abbonato delle nuove credenziali di accesso.

5.5 sexties: Sky si riserva di effettuare dei controlli in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità. Nei casi in cui venga riscontrato un utilizzo improprio, in quanto contrario ai precedenti punti 5.4 sexties lettere a), b), c), d), e), Sky potrà sospendere il Servizio Sky Go e/o il Servizio Sky Go Plus, dandone comunicazione all'Abbonato nelle modalità ritenute più opportune, ferma la possibilità di richiedere la penale prevista dal presente articolo, e di procedere alla risoluzione del contratto. Sky si riserva di procedere con la sospensione del Servizio Sky Go e/o il Servizio Sky Go Plus anche nel caso di rifiuto da parte dell'Abbonato a collaborare per consentire di effettuare le verifiche. Peraltro la violazione degli obblighi assunti dall'Abbonato ai sensi dei precedenti punti 5.4 sexties lettere a), b), c) e d) configurano un reato punibile ai sensi dell'art. 14, comma 1, della legge 248/00 con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa da € 2.582,00 a € 15.493,00. In tali casi, Sky avrà diritto di richiedere all'Abbonato il pagamento di una penale fino ad un massimo di € 4.000,00 (quattromila/00), importo calcolato in base al costo medio di un abbonamento per i locali pubblici per un periodo di dodici mesi, oltre ad un importo per riparare il pregiudizio arrecato a Sky, salvo ogni altro diritto di Sky ivi compreso il risarcimento del maggior danno. Sarà facoltà di Sky procedere sia civilmente che penalmente nei confronti dei responsabili.

5.6 sexties: Sky non essendo responsabile del servizio di connettività, non garantisce la qualità del Servizio Sky Go e/o del Servizio Sky Go Plus da un punto di vista tecnico e non è responsabile del peggioramento della qualità del Servizio qualora questo dipenda da:

(i) la fruizione tramite un apparato non compatibile o un uso improprio dell'apparato;

(ii) un malfunzionamento dell'apparato;

(iii) problemi connessi al servizio di connettività fornito da terzi.

Art. 6 – Modifica ed interruzione del Servizio, variazione delle Condizioni Generali

6.1: L'Abbonato ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento Upgrade o Downgrade o Variazione di Pacchetto.

Fermo restando che l'abbonamento presuppone l'adesione al Pacchetto Base Sky TV, l'Abbonato ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento:

(i) Upgrade e Variazioni di Pacchetto che saranno efficaci fin dalla richiesta. La richiesta potrà essere formulata con ogni mezzo anche telefonico o telematico;

(ii) il Downgrade dai Pacchetti e/o dai Prodotti Opzionali e/o dai diversi Servizi forniti nell'ambito del presente Contratto. Il Downgrade sarà efficace a partire dal rinnovo del Contratto, ad eccezione dei casi in cui l'Abbonato richieda il Downgrade con efficacia immediata che sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla richiesta. La richiesta potrà essere formulata attraverso raccomandata con avviso di ricevimento oppure via fax o email con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza del Contratto oppure entro la fine del mese precedente. Diversamente, nel caso in cui il Downgrade venga richiesto nel corso del mese, il Pacchetto e/o il Prodotto Opzionale e/o il Servizio per cui è stato richiesto il Downgrade rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la richiesta e Sky fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese. In ogni caso di Downgrade l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del/i Pacchetto/i e/o del Prodotto Opzionale e/o dei Servizi per cui è stato richiesto il Downgrade fino alla data di efficacia della richiesta.

In caso di Downgrade, Upgrade e Variazione di Pacchetto, Sky potrà chiedere all'Abbonato un contributo per il costo di gestione come indicato sul listino vigente e riportato sul sito www.sky.it o disponibile contattando il Servizio Clienti Sky. L'Abbonato può in qualsiasi momento decidere di non ricevere il periodico SkyLife. La richiesta potrà essere formulata per iscritto o al Servizio Clienti Sky. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dal termine del mese di ricezione della richiesta dell'Abbonato.

6.2: Sky potrà interrompere la distribuzione di alcuni programmi, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione di ciascun canale e interrompere la visione di qualunque canale che sia parte del Servizio scelto dall'Abbonato. In caso di interruzione di un canale, l'Abbonato che usufruisce di un Servizio in cui è compreso tale canale, sarà informato di tale interruzione con adeguata comunicazione e Sky avrà facoltà di sostituire tale canale. L'Abbonato prende atto del fatto che

(i) i canali trasmessi da Sky, ma editi da altre emittenti, non ricadono sotto la responsabilità editoriale di Sky.

(ii) i Pacchetti sono soggetti a modifiche dei canali e/o dei contenuti, in relazione ai diritti di cui Sky sarà titolare di volta in volta.

6.3: Sky potrà interrompere il Servizio al fine di effettuare necessari interventi di riparazione, manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio stesso. Qualora tali interruzioni dovessero durare per più di 2 (due) giorni, Sky riconoscerà all'Abbonato uno sconto in uno dei successivi pagamenti del Canone di Adesione.

6.4: Sky non sarà responsabile di interruzioni e/o sospensioni del Servizio e/o dei programmi e/o dei canali dovute a cause di Forza Maggiore, intendendosi per Forza Maggiore circostanze al di fuori del controllo di Sky, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: scioperi, allagamenti, terremoti, incendi ed altri disastri naturali, oltre ad atti e/o omissioni di fornitori di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica e in genere di prodotti e/o servizi forniti da terzi.

6.5: Resta inteso che Sky potrà aggiornare i corrispettivi nonché variare le presenti Condizioni Generali previa comunicazione all'Abbonato o mediante campagna informativa in caso di modifiche legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, variazione dei contenuti offerti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei servizi, in occasione di sviluppi tecnologici o informatici, o comunque in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, che rilevano rispetto alle prestazioni contrattuali. La presente elencazione non ha carattere tassativo. In questi casi, l'Abbonato avrà la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto con le modalità di cui all'art. 11.1. Sky rende disponibili le proprie Condizioni Generali aggiornate e la relativa Carta Servizi sul sito www.sky.it, che saranno di volta in volta applicabili all'Abbonato.

Art. 7 – Ritardato pagamento e sospensione del Servizio

In caso di ritardo nel pagamento di qualunque somma dovuta dall'Abbonato in forza del Contratto:

a) l'Abbonato dovrà pagare a Sky, a partire dalla data di scadenza del pagamento, interessi pari al Tasso Ufficiale di Riferimento annuo maggiorato del 2,5% calcolato sull'importo dei pagamenti non effettuati (per "Tasso Ufficiale di Riferimento" si intende "il tasso di interesse applicato dalla Banca centrale europea alle sue più recenti operazioni di rifinanziamento principali");

b) l'Abbonato dovrà rimborsare a Sky tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito e/o delle penali previste, versando a Sky, fatti salvi gli eventuali ulteriori costi, un importo minimo di € 104,16 (centoquattro/16);

c) Sky potrà sospendere il Servizio nel caso di mancata ricezione del pagamento alla data di scadenza.

In tal caso l'Abbonato sarà tenuto comunque al pagamento del Canone di Adesione per i diversi Servizi prescelti per tutta la restante durata del Contratto e potrà ottenere la riattivazione del Servizio/del Servizio solo a condizione che:

(i) paghi a Sky tutte le somme arretrate oltre ad una penale di € 9,90 (nove/90) o di € 29,90 (ventinove/90) in caso di reiterati mancanti pagamenti nell'arco di 18 mesi e (ii) si impegni ad eseguire i successivi pagamenti dovuti in forza del Contratto mediante addebito su conto corrente bancario o carta di credito.

Nell'ipotesi di cui al punto (i) che precede, qualora le somme arretrate, maggiorate della penale ivi indicata, vengano corrisposte tramite carta di credito o altro metodo di pagamento elettronico indicato da Sky, la riattivazione del Servizio sarà disposta, da Sky medesima, immediatamente dopo averne verificato l'avvenuto pagamento; viceversa, in caso di addebito delle stesse tramite addebito su conto corrente bancario, la riattivazione del Servizio è subordinata all'accertamento dell'effettivo incasso delle somme arretrate da parte di Sky.

Art. 8 – Qualità del Servizio, aggiornamento del software e controlli tecnici

8.1: Sky garantisce la qualità del Servizio fino all'instradamento del segnale verso l'operatore satellitare. Sky non è responsabile del peggioramento della qualità del Servizio qualora questa dipenda da un uso improprio del Decoder, del Decoder HD o del decoder My Sky e/o della Digital Key da parte dell'Abbonato, da un difetto di installazione dell'impianto di ricezione satellitare e/o di regolazione o da malfunzionamento del Decoder del Decoder HD o del decoder My Sky, quando questi siano di proprietà dell'Abbonato o da qualunque altra causa non imputabile a Sky.

Sky garantisce il funzionamento del Servizio esclusivamente mediante l'uso da parte dell'Abbonato della Smart Card nel decoder Sky o approvato da Sky e con tecnologia HD, associato a quella Smart Card. In ogni caso Sky non è responsabile del mancato funzionamento del Servizio derivante da limitazioni tecniche o tecnologiche del Decoder o del Decoder HD di proprietà dell'Abbonato o comunque non fornito o immesso sul mercato direttamente da Sky (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, i Servizi di pay-per-view, l'interattività e l'EPG potrebbero non essere disponibili con alcuni tipi di Decoder di proprietà dell'Abbonato).

Con riguardo alla Digital Key, la copertura del segnale digitale terrestre e l'adeguamento dell'impianto non dipendono da Sky, pertanto sono da considerarsi a carico dell'Abbonato le necessarie verifiche al riguardo.

8.2: L'Abbonato s'impegna fin d'ora a permettere ai tecnici inviati da Sky, muniti di tesserino di riconoscimento, l'accesso al locale ove si trova installato il Decoder o il Decoder HD o il decoder My Sky e/o la Digital Key di proprietà di Sky, previo appuntamento concordato dall'Abbonato con Sky.

Qualora l'Abbonato non consenta tale accesso, Sky avrà facoltà di sospendere il Servizio inviandogli preventivamente una comunicazione.

8.3: L'Abbonato prende atto e accetta che Sky può:

- (i) aggiornare in modalità remota il software presente nel Decoder e/o Decoder HD e/o My Sky e/o nella Digital Key, nonché
- (ii) modificare il satellite geostazionario ricetrasmittente, restando inteso che il conseguente riposizionamento dell'impianto di ricezione satellitare sarà esclusivamente a carico dell'Abbonato.

Art. 9 – Contenuti

9.1: Sky è responsabile esclusivamente del contenuto dei canali di cui è editore.

9.2: L'Abbonato prende atto ed accetta che i Pacchetti sono soggetti a variazioni dei canali e/o dei contenuti (ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli eventi calcistici e/o sportivi all'inizio di e/o durante ciascun campionato) derivanti dalla disponibilità o meno dei relativi diritti di utilizzazione in capo a Sky e/o ai suoi danti causa. L'Abbonato potrà consultare, in qualsiasi momento, la composizione aggiornata dell'offerta Sky tramite il sito sky.it, Skyfile, IEPG, i materiali commerciali disponibili nei punti vendita o contattando il Servizio Clienti Sky.

9.3: Sky, inoltre, non sarà responsabile in caso di inesattezza dei dati trasmessi ed in particolare dei dati finanziari ed economici forniti dai diversi canali e/o programmi trasmessi da Sky. Sky si riserva la facoltà di svolgere, sui propri Abbonati, indagini sulla qualità del Servizio.

Art. 10 – Risoluzione del Contratto

10.1: Fatta salva ogni altra ipotesi di risoluzione del Contratto prevista dalla legge o dal Contratto stesso, Sky potrà risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta all'Abbonato, restando in ogni caso salvo il diritto di Sky alla riscossione degli importi dovuti dall'Abbonato ai sensi dei successivi artt. 10.3 e 10.4 ed il risarcimento integrale dei danni:

- a) trascorsi 14 (quattordici) giorni dalla data di sospensione del Servizio ai sensi dei precedenti artt. 7.c) e 8.2;
- b) in caso di violazione e/o inadempimento di anche uno soltanto degli obblighi, divieti, garanzie dell'Abbonato di cui ai precedenti artt. 4 e 5.

10.2: Sky potrà risolvere il contratto nell'ipotesi in cui l'Abbonato sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale, risulti iscritto nel registro dei protesti ovvero sia coinvolto in procedimenti penali per truffa o altri reati connessi alla criminalità informatica.

10.3: Resta inteso che in caso di risoluzione del Contratto l'Abbonato sarà comunque tenuto a versare un importo pari alle somme dovute, a qualunque titolo, in base al presente Contratto.

10.4: Fatto salvo quanto previsto all'art. 10.3 che precede, qualora la risoluzione del Contratto sia avvenuta a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato, Sky avrà facoltà di richiedere all'Abbonato a titolo di penale, in aggiunta ad ogni altro importo dovuto, un importo complessivo pari al Canone di Abbonamento per i diversi Servizi prescelti dovuto dall'Abbonato pari a tre mensilità, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Art. 11 – Durata del Contratto e Diritto di Recesso

11.1: Il presente Contratto avrà durata di un anno, salvo una diversa durata espressamente prevista da offerte e/o promozioni a cui l'Abbonato ha spontaneamente aderito, decorrente dalla data di attivazione del Servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta da inviare a Sky mediante comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l., Casella Postale 13057, 20141 Milano. In ogni caso, l'Abbonato ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta che andrà inviata a Sky, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni e che dovrà pervenire entro la fine del mese.

11.2: Qualora l'Abbonato si avvalga della facoltà di recesso di cui al precedente art. 11.1, la sua comunicazione dovrà pervenire entro la fine del mese e il recesso sarà efficace alla fine del mese successivo. Diversamente nel caso in cui il recesso venga comunicato nel corso del mese, il Servizio rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la comunicazione e Sky fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese. In ogni caso l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

In relazione al momento di efficacia del recesso troverà applicazione rispettivamente quanto previsto agli artt. 5.9bis, 5.6 ter, 5.3quater, 11bis e 11ter.

11.3: Esclusivamente per il primo anno di durata del Contratto, la durata dello stesso sarà prolungata per il numero di giorni pari a quelli intercorrenti tra la data di attivazione del Servizio e la fine del mese in cui è avvenuta l'attivazione.

11.4: Fermo restando quanto sopra, qualora il presente Contratto di abbonamento sia stato stipulato a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, all'Abbonato è riconosciuto il diritto di recedere dal Contratto stesso di cui agli articoli da 52 a 58 del D.lgs. n. 206/05, senza indicare le ragioni, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dal giorno della conclusione del Contratto, per la fornitura dei Servizi dell'abbonamento e dal giorno in cui il cliente acquiesce il possesso del prodotto nel caso di vendita di beni. Per esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'art. 54, comma 1 del D.lgs. n. 206/05, l'Abbonato è tenuto a informare Sky della sua decisione di recedere dal presente Contratto tramite comunicazione scritta, anche utilizzando il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B, del D.lgs. n. 206/2005 o il modulo tipo di recesso Sky pubblicato sul sito www.sky.it, o altra comunicazione indirizzata a: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057, 20141 Milano. Per rispettare il termine è sufficiente che l'Abbonato invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso. In caso di recesso nei primi 14 (quattordici) giorni Sky rimborserà all'Abbonato, senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro e non oltre 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui è informata della decisione dell'Abbonato di recedere dal presente Contratto di abbonamento, tutti i pagamenti ricevuti, compresi eventuali costi di consegna sostenuti dall'Abbonato. Detti rimborsi saranno effettuati con le modalità concordate e l'Abbonato non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Una volta esercitato il diritto di recesso, l'Abbonato è tenuto a restituire, entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione di una comunicazione in tal senso da parte di Sky, i materiali ricevuti e di proprietà di Sky (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, il Decoder o Decoder HD o My Sky, la Smart Card, il telecomando, l'alimentatore, ecc...) presso uno Sky Service (di cui può trovare l'indirizzo più vicino sul sito www.sky.it o chiamando il Servizio Clienti Sky) facendosi rilasciare, da quest'ultimo, la ricevuta relativa all'avvenuta restituzione. L'Abbonato è responsabile solo della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del materiale diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei materiali.

Se l'Abbonato ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di recesso, l'Abbonato è tenuto a pagare un importo proporzionale a quanto fornito, solo se espressamente previsto dall'offerta, fino al momento in cui ha comunicato il suo recesso dal presente Contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal Contratto stesso. Il diritto di recesso di cui sopra è escluso ai sensi dell'art. 59 comma 1 D.lgs. n. 206/05 per i contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso dell'Abbonato e con l'accettazione della perdita del diritto recesso a seguito della piena esecuzione del Contratto da parte di Sky. A titolo esemplificativo ma non esclusivo, il diritto di recesso è escluso se l'Abbonato ha perfezionato l'acquisto di un contenuto in pay per view.

Art. 11 bis – Recesso anticipato e Costi dell'Operatore

11.1bis: In caso di recesso anticipato dell'Abbonato prima della scadenza di ciascuna annualità del Contratto di cui al precedente

art. 11.1 Sky avrà la facoltà di esercitare il diritto di chiedere all'Abbonato:

- (i) gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso,
- (ii) il rimborso dei Costi dell'Operatore per il recupero del decoder, il cui importo è pari a €115,3. I Costi dell'Operatore non saranno richiesti da Sky qualora la comunicazione di recesso dell'Abbonato, effettuata nel rispetto delle modalità e dei termini indicati all'art. 11.1, abbia efficacia al termine di ciascuna annualità o scadenza contrattuale; e
- (iii) l'importo corrispondente agli sconti di cui abbia beneficiato l'Abbonato ai sensi del successivo art. 11ter qualora non abbia rispettato i termini minimi di durata del Contratto previsti dalle singole offerte promozionali.

Art. 11 ter – Sconti e offerte promozionali

11.1ter: Sky potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dall'Abbonato per i diversi Servizi offerti da Sky al mantenimento da parte dell'Abbonato del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale e/o alla modalità di pagamento prescelta. Qualora l'Abbonato modifichi la modalità di pagamento prescelta o receda prima del decorso della durata minima stabilita da ciascuna offerta promozionale, sarà facoltà di Sky esercitare il diritto di chiedere una somma pari all'importo dello sconto o al valore della promozione di cui ha beneficiato. Tale disposizione non si applica se l'Abbonato abbia optato per l'adesione ai medesimi Servizi offerti da Sky senza beneficiare dello sconto o dell'offerta promozionale e pertanto senza essere vincolato alla durata minima contrattuale.

Art. 12 – Cessione del Contratto e cessione del credito

12.1: Al condizione che la tutela dei diritti dell'Abbonato non risulti diminuita, Sky è autorizzata a cedere a terzi il Contratto, in tutto o in parte, ivi inclusi i crediti ed ogni diritto da essi derivanti, senza necessità di ulteriore accettazione da parte dell'Abbonato, accettazione che si intende qui già espressa e confermata.

12.2: L'Abbonato non può, salva preventiva autorizzazione scritta di Sky, cedere il Contratto o i diritti e/o le obbligazioni dallo stesso derivanti a terzi.

Art. 13 – Contratto a favore del Terzo Fruitore

13.1: Al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, l'Abbonato può indicare un terzo quale fruitore del Servizio. In tal caso l'Abbonato si impegna a:

- a) pagare tutte le somme dovute in base al Contratto;
- b) comunicare al Terzo Fruitore le presenti Condizioni Generali e garantire il rispetto da parte del Terzo Fruitore di quanto previsto nelle stesse ed in particolare delle previsioni relative a: la corretta fruizione del Servizio e la custodia del Decoder e/o del decoder My Sky e/o del Decoder HD e della Smart Card.

13.2: Nel caso in cui il Servizio sia fornito al Terzo Fruitore resta inteso che

- (i) il Servizio Pay Per View potrà essere fruito esclusivamente mediante Sky Primafila Ricaricabile;
- (ii) in caso di inadempimento da parte del Terzo Fruitore di qualunque obbligo su di esso gravante in base al Contratto, Sky potrà rivalersi direttamente nei confronti dell'Abbonato; e
- (iii) il recesso sarà efficace solo se inviato dall'Abbonato con le modalità indicate ai precedenti artt. 11.1 e 11.4.

Art. 14 – Cambio di configurazione del Decoder

14.1: Il presente articolo regola i casi in cui l'Abbonato, in regola con gli obblighi di pagamento di tutte le somme dovute a Sky (i) richieda o accetti l'offerta d'acquisto del Decoder in corso di Contratto oppure

- (ii) restituisca a Sky il Decoder detenuto in comodato d'uso gratuito per fruire del Servizio mediante un Decoder di proprietà o (iii) richieda per la fruizione dei Servizi un Decoder in comodato d'uso gratuito.

In caso di acquisto del Decoder concesso in comodato d'uso gratuito da Sky, l'Abbonato sarà tenuto a versare a Sky l'importo relativo alla voce "Corrispettivo per il Decoder".

14.2: L'Abbonato che abbia richiesto di acquistare il Decoder tramite il canale telefonico o mediante il sito internet istituzionale di Sky www.sky.it potrà esercitare il diritto di recesso dandone comunicazione mediante raccomandata A/R come previsto nella Richiesta di Abbonamento a Sky entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data in cui ha ricevuto in consegna il Decoder.

14.3: La vendita del Decoder si perfeziona il primo giorno del mese successivo a quello in cui l'Abbonato ne abbia fatto richiesta a Sky e pertanto l'Abbonato riceverà la relativa fattura da parte di Sky. Resta inteso che condizione essenziale per il perfezionamento della vendita è che l'Abbonato non abbia esercitato il diritto di recesso nei termini previsti nella Richiesta di Abbonamento e che sia in regola con gli obblighi di pagamento.

14.4: Sky inoltre, ferme restando le previsioni di legge (D. Lgs. 206/05) per i successivi 12 (dodici) mesi alla data di richiesta del Cambio di Configurazione, garantisce, in caso di malfunzionamento del Decoder venduto, la sostituzione del Decoder. Sky, quindi, in caso di malfunzionamento sostituirà il Decoder non funzionante, che dovrà essere riconsegnato dall'Abbonato a Sky, con analogo Decoder Rigenerato. La mancata sostituzione o riparazione imputabile all'Abbonato non esonera in alcun caso l'Abbonato stesso dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e/o gli altri importi dovuti in base al Contratto.

Art. 15 – Cambio di tecnologia

L'Abbonato potrà richiedere, dietro pagamento di un importo indicato sul sito www.sky.it, o disponibile contattando il Servizio Clienti Sky il cambiamento di tecnologia di trasmissione del Servizio da satellitare alla piattaforma IPTV qualora tecnicamente possibile. L'importo richiesto da Sky per il cambio tecnologia sarà addebitato all'Abbonato sulla prima fattura disponibile successiva alla richiesta. L'Abbonato prende quindi atto ed accetta che l'esercizio del diritto di recesso di cui al precedente art. 11.4, nell'ipotesi in cui il Contratto di abbonamento che comporta il cambio di tecnologia sia stato stipulato a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, produrrà il cambiamento di tecnologia di trasmissione e la conseguente riattivazione del Servizio satellitare. Resta in ogni caso salvo il diritto dell'Abbonato di recedere dal Servizio nelle altre ipotesi disciplinate dall'art. 11.

Art. 16 – Servizio Clienti Sky, comunicazioni, reclami e risoluzione delle controversie

16.1: Il Servizio Clienti Sky è disponibile all'indirizzo Sky, Casella Postale 13057, 20141 Milano, oppure tramite email dal sito www.sky.it sezione "Contatta Sky" oppure contattando i numeri di telefono indicati nella Carta Servizi Sky, nel sito www.sky.it alla sezione "Contatta Sky" o nella documentazione contrattuale o nelle fatture o nelle altre comunicazioni di volta di volta inviate da Sky all'Abbonato.

16.2: Eventuali reclami dell'Abbonato potranno essere comunicati a Sky per iscritto al Servizio Clienti Sky, tramite i punti di contatto di cui al precedente art. 16.1 Sky si impegna a valutare la fondatezza dei reclami e a comunicare l'esito della valutazione del reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione dell'Abbonato, tramite comunicazione scritta o telefonata. In caso di accoglimento del reclamo, Sky informerà l'Abbonato dei provvedimenti, le misure idonee ed i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati. In caso di esito negativo del reclamo, se l'Abbonato è registrato sul sito www.sky.it, verrà informato attraverso una comunicazione scritta via email. Inoltre l'Abbonato potrà fare ricorso a procedure di risoluzione extra-giudiziale delle controversie, seguendo le modalità indicate nella Carta Servizi Sky HD o My Sky;

INFORMATIVA PRIVACY

(art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali)

Sky Italia s.r.l., (di seguito "Sky") ai sensi dell'art.13 del D.lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", La informa che i dati personali che Lei ci fornisce nella presente Richiesta di abbonamento e/o quelli che eventualmente ci fornirà successivamente, nell'ambito della fruizione dei nostri servizi, inclusi i dati relativi ai servizi acquistati e gli eventuali dati di traffico telefonico (data, ora, durata della chiamata) nel caso di acquisti di servizi in modalità pay per view, pay per day, pay to play, verranno trattati dalla nostra società, per le finalità di seguito indicate:

A) FINALITÀ CONTRATTUALI

I Suoi dati personali saranno utilizzati per:

- Concludere e dare esecuzione al contratto di abbonamento;
- Fornire i servizi richiesti nell'ambito dell'offerta commerciale Sky (ivi inclusi i servizi supplementari ed opzionali, quali a titolo esemplificativo l'acquisto di servizi in modalità pay per view, pay per day, pay to play);
- Provvedere alla gestione ed amministrazione del rapporto contrattuale (come la fatturazione dei servizi, la gestione dei reclami e del contenzioso, l'invio di comunicazioni di servizio, il recupero dei crediti, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite, l'assistenza tecnica);
- Adempire ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie.

I dati contrassegnati con l'asterisco sono strettamente funzionali alla conclusione ed all'esecuzione del rapporto contrattuale.

Il loro conferimento è necessario per le finalità sopraelencate e il relativo trattamento non necessita del Suo consenso.

Leventuale rifiuto di fornire detti dati comporta l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale e, pertanto, di erogare i servizi richiesti.

B) ALTRE FINALITÀ

Se Lei acconsente, i Suoi dati personali, inclusi eventuali dati relativi a servizi Pay per view, pay per day, pay to play da Lei eventualmente acquistati, potranno essere da noi utilizzati, anche tramite nostri Responsabili del trattamento, per:

- raccogliere, anche durante il periodo di cui all'art.4.4 del Contratto, i Suoi suggerimenti utili al miglioramento del servizio e comunicarle le nuove iniziative e offerte commerciali attraverso lettere ordinarie o chiamate telefoniche;
 - comunicarle, anche durante il periodo di cui all'art.4.4 del Contratto, nuove iniziative e offerte commerciali attraverso messaggi di posta elettronica, messaggi sul televisore o sul telefonino;
 - analizzare, anche durante il periodo di cui all'art.4.4 del Contratto, le Sue preferenze e costi proporLe iniziative e offerte commerciali adeguate alle Sue esigenze.
- Come anticipato, per consentirci di utilizzare i Suoi dati personali per svolgere le attività indicate nel presente paragrafo, è necessario il Suo consenso.
- Tenga conto che, qualora decidesse di prestare ora il suo consenso, potrà sempre ripensarci e revocarlo successivamente.
- Il mancato conferimento dei dati non contrassegnati con l'asterisco o l'eventuale rifiuto di prestare il consenso al trattamento dei Suoi dati per lo svolgimento delle attività indicate nel presente paragrafo non avrà, comunque, alcuna conseguenza sulla fruizione dei servizi: in questi casi infatti ci limiteremo a trattare i Suoi dati per le sole finalità contrattuali di cui al paragrafo A.
- Il trattamento dei Suoi dati è effettuato anche con l'ausilio di computer e di sistemi informatici elettronici in modo da garantire la sicurezza e riservatezza dei dati stessi, in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia.
- I Suoi dati personali verranno conservati per un periodo di tempo non superiore ai termini previsti dalla normativa vigente.
- I Suoi dati personali saranno trattati, all'interno di Sky, da dipendenti e/o collaboratori che agiscono attenendosi a specifiche istruzioni in materia di riservatezza.

I Suoi dati potranno essere trattati anche da soggetti terzi che svolgono attività connesse, strumentali o di supporto a quelle di Sky e di cui ci avvaliamo nell'esecuzione della nostra attività. Sono esempi di questo tipo di soggetti terzi le persone fisiche e/o giuridiche operanti nell'area dei servizi editoriali, dell'assistenza ai clienti, dei servizi attinenti alla gestione dei sistemi di Information Technology, di smistamento e recapito postale, servizi bancari e finanziari, recupero crediti, elaborazione dati per fatturazione, archiviazione della documentazione relativa ai rapporti con gli abbonati.

Inoltre i Suoi dati potranno essere comunicati, per finalità di gestione e controllo, a società appartenenti al nostro Gruppo societario, nonché a società controllate, controllanti o collegate.

I Suoi dati potranno essere anche comunicati e trasferiti, per le finalità indicate nella presente informativa, all'estero, anche fuori del territorio dell'Unione Europea.

Tutti i predetti soggetti tratteranno i Suoi dati in qualità di autonomi Titolari o di nostri Responsabili.

È esclusa ogni forma di diffusione dei Suoi dati.

Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è: Sky Italia s.r.l., Via Monte Penice 7, 20138 Milano.

Leleco aggiornato dei nostri Responsabili del trattamento è disponibile presso gli uffici di Sky Italia s.r.l.

I diritti di cui all'art.7 del d.lgs. 196/03 (tra i quali i diritti di accesso, rettifica, aggiornamento, dei dati) potranno essere esercitati rivolgendosi per iscritto al Titolare del trattamento: Sky Italia s.r.l. Rif. Privacy clienti, Via Monte Penice 7 - 20138 Milano oppure

Via Salaria 1021 - 00138 Roma.

CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE

(valide dal 15 dicembre 2016)

Art. 1 - Definizioni

Le parole con iniziale maiuscola, qui utilizzate ma non definite, avranno il medesimo significato loro attribuito nelle Condizioni Generali di Abbonamento restando inteso che i termini definiti al singolare si intendono definiti anche al plurale e viceversa.

"Attività Accessorie": le attività eventuali ed ulteriori rispetto alle attività comprese nel Servizio di Installazione svolte dall'Installatore unicamente a favore dell'Abbonato o del Terzo Fruitore che abbia richiesto il Servizio;

"Assistenza Tecnica Connessione Internet": il servizio di assistenza tecnica a domicilio per la connessione internet tramite cavo o wi-fi;

"Decoder": apparecchio di decodifica messo a disposizione dell'Abbonato da Sky, in vendita o in comodato d'uso, che consente di fruire dell'Abbonamento. A seconda dell'offerta commerciale a cui l'Abbonato aderisce, il Decoder potrà essere di tipo SD, HD o My Sky;

"Impianto Satellitare": l'impianto satellitare dell'Abbonato per la fruizione dell'Abbonamento;

"Installatore": la persona incaricata da Sky di eseguire il Servizio di Installazione;

"Presa Satellitare": la terminazione dell'impianto Satellitare;

"Servizi": collettivamente il Servizio di Installazione, il servizio di assistenza tecnica a domicilio denominato "Sky Expert a casa tua" e le Attività Accessorie;

"Servizio di Installazione": il servizio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, avente ad oggetto la realizzazione dell'Impianto Satellitare, presso l'indirizzo indicato dall'Abbonato nella Richiesta di Abbonamento, ed eventualmente delle Attività Accessorie per consentire la fruizione dell'Abbonamento Sky. Il Servizio di Installazione reso è inteso quello risultante al termine dell'intervento eseguito dall'Installatore e documentato nell'Ordinativo di Lavoro di cui al successivo art. 31;

"Sky Expert a casa tua": il servizio di assistenza tecnica a domicilio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato e al prezzo indicato nell'Allegato, che consiste nella verifica del funzionamento dell'Impianto Satellitare, del Decoder e delle eventuali attività di manutenzione degli stessi secondo le attività dettagliatamente elencate nell'Allegato;

"Televisore": si intende l'apparato tv di proprietà dell'Abbonato.

Art. 2 - Descrizione dei Servizi

2.1. Servizio di Installazione

In caso di sottoscrizione di nuovi abbonamenti Sky offre, su richiesta, il Servizio di Installazione come definito all'art. 1 che precede, alle condizioni economiche previste di volta in volta nei materiali commerciali di riferimento. Di seguito si fornisce una dettagliata descrizione dei Servizi di Installazione definiti all'art. 1. Ulteriori servizi non inclusi nella seguente descrizione costituiscono Attività Accessorie disponibili al prezzo di listino in vigore, indicato in Allegato.

Nell'ambito della categoria "Servizio di Installazione" i tipi di intervento tecnico che può eseguire l'Installatore si classificano, per ordine crescente di complessità, dall'attività di base a quella più articolata, come segue:

• **"Collegamento Decoder a Presa Satellitare esistente"**: l'intervento dell'Installatore per il collegamento del Decoder alla Presa Satellitare esistente, che comprende:

- la posa del Decoder ed il suo Collegamento al Televisore con i cavi disponibili e presenti nell'imballo del Decoder stesso,
- quando previsto dall'offerta sottoscritta, il collegamento tramite cavo Ethernet alla presa dati (Internet) funzionante laddove essa non sia distante più di 3 metri dal Decoder,
- la verifica della funzionalità dell'Impianto Satellitare e del Decoder,
- l'attivazione dell'offerta sottoscritta ed una breve illustrazione dei contenuti dell'Abbonamento e delle modalità di utilizzo del Decoder installato.

Inoltre come attività assimilabili al "Collegamento del Decoder a Presa Satellitare esistente" sono previste le 2 seguenti attività di assistenza tecnica:

• **"Assistenza Tecnica per Collegamento del Decoder a Presa Satellitare esistente"**: nel caso di richiesta dell'Abbonato di consegna del Decoder tramite corriere, successivamente alla consegna del Decoder o al suo acquisto, l'Abbonato può richiedere anche l'intervento di un Installatore per il collegamento del Decoder alla presa satellitare esistente, pagando il corrispettivo previsto in Allegato. Qualora fosse necessario un intervento diverso dal "Collegamento Decoder a Presa Satellitare esistente", l'intervento è interamente a carico dell'Abbonato con addebito del costo previsto in Allegato, nella prima fattura successiva all'esecuzione dell'intervento così come risultante dall'Ordinativo di Lavoro di cui al successivo art. 31.

• **"Assistenza Tecnica per Collegamento del Decoder satellitare alla presa dati esistente"**: nel caso di richiesta dell'Abbonato di collegamento del Decoder al suo impianto dati per fruire dell'offerta Sky e/o del Servizio Sky On Demand e più in generale dei servizi interattivi offerti da Sky, l'intervento riguarderà il collegamento tramite cavo ethernet alla presa dati funzionante laddove essa non sia distante più di 3 metri dal Decoder. Il collegamento alla rete dati del Decoder tramite fornitura e posa di apparato estensore Wi-Fi è considerata Attività Accessoria al prezzo indicato in Allegato.

• **"Intervento su impianto esistente"**: la realizzazione dell'Impianto Satellitare e l'attivazione dell'offerta, nel caso in cui il cavo satellitare sia posato in derivazione da un'antenna parabolica o dall'impianto interno già esistente nell'unità immobiliare dell'Abbonato o da un impianto condominiale. Questo tipo di intervento si classifica a sua volta in "Connessione a" e in "Adeguamento di" impianto esistente, così come di seguito specificato.

- **"Connessione ad impianto esistente"**: la realizzazione dell'Impianto Satellitare e l'attivazione dell'offerta che comprende:

- nel caso di connessione ad un impianto condominiale, l'eventuale installazione di una centralina di tipo multiswitch o altra tecnologia certificata da Sky necessaria al pieno completamento della connessione del Decoder,
- l'eventuale posa a vista del cavo satellitare necessario al collegamento dalla centralina o dall'illuminatore fino al punto di posa del Decoder,
- il completamento dell'installazione con gli stessi interventi previsti dal "Collegamento Decoder a Presa Satellitare esistente".

- **"Adeguamento dell'impianto esistente"**: la realizzazione dell'Impianto Satellitare e l'attivazione dell'offerta, che comprende:

- l'adeguamento di un'antenna parabolica ad uso proprio dell'Abbonato o anche (solo se installata a Tetto e per la quale sia applicabile il Diritto di Accesso come specificato successivamente) ad uso di più Abbonati, alla tecnologia certificata da Sky;
- il completamento dell'installazione con gli stessi interventi previsti alla voce "Connessione ad impianto esistente" punto e punto (ii).

• **"Nuovo Impianto a balcone o Installazione Standard con parabola"**: la realizzazione dell'Impianto Satellitare e l'attivazione dell'offerta, che comprende:

- l'installazione sul balcone di proprietà o, laddove possibile anche compatibilmente con i regolamenti comunali in vigore, allo stesso piano del locale dove sarà posato il Decoder, di un'antenna parabolica, di un illuminatore, di una staffa per il fissaggio dell'antenna,
- il completamento dell'installazione con gli stessi interventi previsti alla voce "Connessione ad impianto esistente" punto (i) e punto (iii).

"Nuovo Impianto a Tetto o Installazione a Tetto": la realizzazione dell'Impianto Satellitare e l'attivazione dell'offerta secondo le stesse fasi della voce precedente "Nuovo Impianto a Balcone" salvo che per il sito di installazione dell'antenna parabolica che si intende essere il tetto dell'edificio in cui è ubicata l'unità immobiliare dell'Abbonato. A tal proposito è richiesto all'Abbonato di provvedere ad eventuali richieste di autorizzazione all'installazione e di provvedere alla ricerca delle eventuali chiavi di accesso per raggiungere il sito di installazione.

Inoltre questo tipo di installazione sul tetto di un edificio condominiale, inteso come tale il singolo corpo con più di 4 unità immobiliari, sarà autorizzata da Sky esclusivamente qualora l'Abbonato o il Terzo Fruitore che richieda detto servizio conceda a Sky la possibilità che altre unità immobiliari vengano collegate al medesimo impianto secondo le tecnologie disponibili al momento ed il cui aggiornamento o adeguamento resta in carico al cliente che sarà successivamente collegato all'impianto derivato dall'antenna parabolica, in conformità alle regole ed al listino vigente al momento della richiesta (il "Diritto di Accesso"). Al fine di consentire l'esercizio del Diritto di Accesso l'Abbonato o il Terzo Fruitore sarà tenuto a non rimuovere l'antenna parabolica installata a tetto e a non ostacolare in alcun modo lo svolgimento dei Servizi da parte degli Installatori (salvo cause di forza maggiore, escluse nel caso in cui alla stessa antenna siano collegati più Abbonati).

2.2. Sky Expert a casa tua comprende le attività elencate in Allegato fornite da Sky unicamente su richiesta dell'Abbonato o del Terzo Fruitore per tutta la durata del Contratto di Abbonamento contattando il Servizio Clienti Sky.

2.3. Le Attività Accessorie potranno essere richieste con le seguenti modalità: a) telefonando al Servizio Clienti Sky in qualsiasi momento e per tutta la durata del Contratto di Abbonamento, o b) formulando tale richiesta all'Installatore, all'atto dell'esecuzione del Servizio di Installazione e/o di Sky Expert a casa tua.

2.4. Con riferimento alla visione HD dell'offerta Sky, l'Abbonato prende atto ed accetta che la connessione del Decoder al Televisore è possibile unicamente qualora lo stesso sia dotato di un ingresso HDMI. Qualora il Televisore dell'Abbonato ne fosse sprovvisto e la connessione del Decoder al Televisore dovesse pertanto comportare l'utilizzo di altri tipi di cavo non HDMI, non forniti col Decoder, sarà onere dell'Abbonato dotarsi di tali cavi a propria cura e spese.

Art. 3 - Esecuzione dei Servizi

3.1. Sky (o per essa l'Installatore) provvederà a contattare telefonicamente l'Abbonato o il Terzo Fruitore al fine di concordare il giorno e l'ora in cui l'Installatore dovrà eseguire i Servizi richiesti dall'Abbonato. Una volta eseguite tutte le attività richieste dall'Abbonato, l'Installatore richiederà all'Abbonato o al Terzo Fruitore di apporre la propria firma su un apposito documento ("Ordinativo di Lavoro") riportante il dettaglio di tutte le attività eseguite. L'Ordinativo di Lavoro dovrà essere sottoscritto dall'Abbonato o dal Terzo in triplice copia, una delle quali gli verrà restituita controfirmata dall'Installatore.

3.2. Gli Installatori saranno muniti di apposito tesserino di riconoscimento Sky che dovranno esibire a richiesta dell'Abbonato o del Terzo Fruitore.

3.3. È onere dell'Abbonato o del Terzo Fruitore

(i) verificare se l'installazione ed il mantenimento dell'impianto satellitare siano soggetti al previo rilascio di permessi e/o di autorizzazioni. E altresì onere dell'Abbonato o del Terzo Fruitore verificare che la collocazione dell'impianto prescelto sia compatibile con quanto stabilito da leggi e/o da provvedimenti amministrativi vigenti a livello nazionale e/o locale. In caso sia necessario un permesso e/o autorizzazione sarà cura dell'Abbonato.

(ii) provvedere, all'ottenimento degli stessi.

Nei casi in cui l'Abbonato o il Terzo Fruitore richiedano comunque a Sky l'installazione dell'Impianto Satellitare indipendentemente dalla verifica di cui al punto (i) e/o dall'ottenimento di quanto indicato al punto (ii), l'Abbonato o rispettivamente il Terzo Fruitore si impegna a manlevare e tenere indenne Sky da ogni conseguenza derivante dalla scelta di installazione dell'impianto.

3.4. Sky assicura che gli Installatori saranno in possesso di tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente e che all'Abbonato o al Terzo Fruitore verrà rilasciata la dichiarazione di conformità dell'Impianto Satellitare ai sensi di legge. Qualora sussistessero carenze impiantistiche di sicurezza relative non alla esecuzione da parte dell'Installatore dell'Impianto radio-televisivo bensì all'impiantistica, la cui categoria e tipologia è disciplinata dalla lett. a) dell'art. 1 e dalla lett. e) dell'art. 2, del D.M. 37/08 non risulterà possibile da parte dell'Installatore - che è abilitato per le installazioni degli impianti di cui alla lett. b) dell'art. 1 del D.M. 37/08 - rilasciare la "dichiarazione di conformità" prevista dall'art. 7 del D.M. 37/08. La suddetta "dichiarazione di conformità" potrà essere rilasciata dall'Installatore solo a seguito degli interventi, a cura e spese dell'Abbonato o rispettivamente del Terzo Fruitore, che dovranno essere effettuati e documentati - per eliminare le riscontrate carenze - da parte di una impresa regolarmente abilitata per l'installazione degli impianti elettrici di cui alla lett. a) del medesimo D.M. 37/08.

Art. 4 - Prezzo dei Servizi

4.1. Il prezzo del Servizio di Installazione, diversificato a seconda della tipologia, è incluso nella Richiesta di Abbonamento sotto la voce "Importi una tantum" e nell'ordine di lavoro.

4.2. In Allegato sono indicati i prezzi in vigore per i seguenti servizi:

- il Servizio di Installazione;
- le Attività Accessorie del Servizio di Installazione;
- il servizio di Assistenza Tecnica per Collegamento del Decoder a Presa Satellitare esistente;
- il servizio di Assistenza Tecnica per la connessione internet;
- il servizio Sky Expert a casa tua;
- E1, E2 le Attività Accessorie al servizio Sky Expert a casa tua; e
- F) il servizio di sostituzione del decoder di proprietà guasto o decoder in comodato funzionante.

I prezzi sono soggetti a periodici aggiornamenti nei casi previsti dall'art. 6.6 delle Condizioni Generali che verranno di volta in volta pubblicati sul sito sky.it e/o resi disponibili contattando il Servizio Clienti Sky.

4.3. Qualora a seguito dell'esercizio del Diritto di Accesso di cui al precedente art. 2, più di un'unità immobiliare sia collegata alla stessa antenna parabolica, il prezzo del/de Servizio/i e/o dell'eventuale adeguamento o del servizio Sky Expert a casa tua dovrà essere composto dall'Abbonato o dal Terzo Fruitore che ha richiesto l'esecuzione del Servizio stesso.

Art. 5 - Garanzia legale e garanzia commerciale

5.1. Fatta salva la garanzia legale per i primi 24 (ventiquattro) mesi di durata del Contratto prevista dal D.lgs. 206/2005 e richiamata dall'art. 4.3 delle Condizioni Generali di Abbonamento per i difetti di conformità dei materiali venduti, Sky fornisce una garanzia commerciale per i lavori eseguiti di installazione e per il servizio Sky Expert a casa tua: in particolare Sky garantisce ogni opera eseguita per l'installazione dell'Impianto Satellitare e ogni opera eseguita sull'Impianto Satellitare precedentemente installato da Sky o da persone incaricate da Sky nell'ambito del servizio Sky Expert a casa tua per un periodo di 30 (trenta) giorni a partire dall'avvenuta esecuzione dell'opera e/o dall'avvenuta installazione dell'impianto ("Garanzia Commerciale").

5.2. Durante il periodo della Garanzia Commerciale Sky si impegna ad eseguire gratuitamente, su semplice richiesta dell'Abbonato o del Terzo, tutti i necessari interventi di riparazione e/o di rettifica.

5.3. Resta inteso che la Garanzia Commerciale di cui sopra non copre gli interventi di sola consegna o sostituzione del decoder, né gli interventi di riparazione e/o manutenzione su impianti non realizzati da Sky o da persone incaricate da Sky, né gli interventi di rettifica resi necessari a fronte di guasti o malfunzionamenti dovuti a negligenza dell'Abbonato o rispettivamente del Terzo Fruitore, nonché l'eventuale riposizionamento dell'antenna parabolica a seguito di variazione del satellite geostazionario ricetrasmittente.

ALLEGATO - TABELLA PREZZI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E SKY EXPERT

Per i Clienti con Partita IVA i prezzi saranno fatturati IVA esclusa in regime di Inversione Contabile (art. 17, c.6, a-ter) DPR 633/72).

A) SERVIZIO DI INSTALLAZIONE	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
NUOVO IMPIANTO A BALCONE (INSTALLAZIONE STANDARD CON PARABOLA)	€ 150,00
CONNESSIONE AD IMPIANTO ESISTENTE	€ 150,00
ADEGUAMENTO DELL'IMPIANTO ESISTENTE	€ 120,00
NUOVO IMPIANTO A TETTO (INSTALLAZIONE A TETTO)	€ 180,00
CONSEGNA DECODER	€ 49,00
B) ATTIVITA' ACCESSORIE DEL SERVIZIO DI INSTALLAZIONE	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
MULTISWITCH SCR	€ 80,00
CANALIZZAZIONE IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA ESISTENTE IN APPARTAMENTO (COSTO A CORPO)	€ 40,00
CANALIZZAZIONE IN CANALINA ESTERNA ESISTENTE IN APPARTAMENTO (COSTO A CORPO)	€ 40,00
FORNITURA E POSA IN OPERA DEL SOLO CONVERTITORE PER ANTENNA PIATTA	€ 80,00
PRESA SATELLITARE AGGIUNTIVA	€ 56,00
INSTALLAZIONE LNB 4 USCITE INDIPENDENTI (QUAD)	€ 65,00
PARTITORE D'ANTENNA	€ 9,00
ADEGUAMENTO DELL'IMPIANTO AL SERVIZIO MULTIVISION CON LNB 4 USCITE (QUAD)	€ 30,00
INSTALLAZIONE CAVO HDMI / DVI	€ 33,00
FORNITURA E POSA IN OPERA DI CAVO DI CONNESSIONE DATI A PAGAMENTO	€ 10,00
FORNITURA E POSA IN OPERA DI DISPOSITIVO WI-FI SINGOLO	€ 39,00
FORNITURA E POSA IN OPERA DI DISPOSITIVO WI-FI PER UPGRADE A DUE DISPOSITIVI WI-FI	€ 59,00
FORNITURA E POSA IN OPERA DI COPPIA DISPOSITIVI WI-FI	€ 99,00
C) SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA PER IL COLLEGAMENTO DEL DECODER A PRESA SATELLITARE ESISTENTE	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA INSTALLAZIONE E CONNESSIONE CAVO SKY	€ 78,00
D) SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA PER LA CONNESSIONE INTERNET	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA CONNESSIONE INTERNET COLLEG. CAVO SKY	€ 59,00
SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA CONNESSIONE INTERNET COLLEG. WI-FI SINGOLO	€ 59,00
SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA CONNESSIONE INTERNET COLLEG. COPPIA WI-FI	€ 59,00
E) SERVIZIO SKY EXPERT A CASA TUA: SERVIZIO DI MANUTENZIONE A DOMICILIO	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
COSTO INTERVENTO INSTALLER PER DANNI DA CLIENTE	€ 70,00
COSTO VERIFICA IMPIANTO A PAGAMENTO	€ 70,00
COSTO INTERVENTO INSTALLER PER PRBL IMPIANTO CENTRALIZZATO	€ 45,00
COSTO CLIENTE SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO	€ 25,00
E1) ATTIVITA' ACCESSORIE PER INTERVENTI SU MATERIALI FUORI GARANZIA PER L'IMPIANTO SATELLITARE	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
SOSTITUZIONE LNB SCR SKY	€ 50,00
SOSTITUZIONE LNB SCR NON SKY CON LNB SCR SKY	€ 50,00
SOSTITUZIONE CAVO HDMI/DVI UTILIZZABILE SOLO DA INTERNAL INSTALLER	€ 30,00
SOSTITUZIONE CAVO CONNESSIONE INTERNET SKY	€ 10,00
SPOSTAMENTO PARABOLA	€ 25,00
SOSTITUZIONE PARABOLA	€ 50,00
SOSTITUZIONE SUPPORTO PARABOLA	€ 40,00
SOSTITUZIONE LNB QUAD ANTENNA PIATTA	€ 80,00
SOSTITUZIONE LNB SINGOLO	€ 30,00
SOSTITUZIONE LNB QUAD	€ 50,00
SOSTITUZIONE LNB HVHV	€ 50,00
SOSTITUZIONE TASSELLI	€ 10,00
SOSTITUZIONE CAVO COASSIALE ESTERNO APPARTAMENTO	€ 40,00
SOSTITUZIONE CAVO COASSIALE INTERNO APPARTAMENTO	€ 30,00
SOSTITUZIONE PARTITORE D'ANTENNA	€ 10,00
SOSTITUZIONE MULTISWITCH 4 USCITE	€ 60,00
SOSTITUZIONE MULTISWITCH SCR	€ 80,00
SOSTITUZIONE AMPLIFICATORE DI LINEA PER IMPIANTO MSW	€ 60,00
SOSTITUZIONE ALIMENTATORE PER IMPIANTO CENTRALIZZATO	€ 40,00
SOSTITUZIONE ALIMENTATORE PER MULTISWITCH SCR	€ 40,00
SOSTITUZIONE CANALINA ESTERNA INDOOR	€ 40,00
SOSTITUZIONE CONVERTITORE OTTICO QUAD SKY	€ 100,00
SOSTITUZIONE CONVERTITORE OTTICO TWIN SKY	€ 100,00
SOSTITUZIONE CONVERTITORE OTTICO DA TWIN A QUAD SKY	€ 100,00
SOSTITUZIONE CONVERTITORE OTTICO FORNITO DA SKY	€ 100,00
SOSTITUZIONE CAVO OTTICO DI COLLEGAMENTO A DORSALE CONDOMINIALE	€ 60,00
SOSTITUZIONE BRETELLA OTTICA 30 CM	€ 25,00
E2) ATTIVITA' ACCESSORIE PER INTERVENTI SU MATERIALI FUORI GARANZIA PER L'IMPIANTO DIGITALE TERRESTRE (DTT) DI PROPRIETA' DEL CLIENTE	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
SOSTITUZIONE 1A ANT UHF LOGARITMICA	€ 70,00
SOSTITUZIONE 1A ANT 20 ELEMENTI	€ 80,00
SOSTITUZIONE 1A ANT 30 ELEMENTI	€ 90,00
SOSTITUZIONE 1A ANT > 30 ELEMENTI	€ 100,00
SOSTITUZIONE 2A ANT UHF LOGARITMICA	€ 40,00
SOSTITUZIONE 2A ANT 20 ELEMENTI	€ 50,00
SOSTITUZIONE 2A ANT 30 ELEMENTI	€ 60,00
SOSTITUZIONE 2A ANT > 30 ELEMENTI	€ 70,00
SOSTITUZIONE AMPLIFICATORE DA PALO	€ 50,00
SOSTITUZIONE AMPLIFICATORE DA INTERNI	€ 70,00
SOSTITUZIONE CAVO COASSIALE DI DISCESA	€ 40,00
SOSTITUZIONE CAVO COASSIALE DI COLLEGAMENTO TERRESTRE	€ 40,00
SOSTITUZIONE PARTITORE PASSIVO	€ 25,00
SOSTITUZIONE PRESA TERRESTRE	€ 25,00
SOSTITUZIONE MIX DA PALO	€ 20,00
SOSTITUZIONE MIX/DEMIX DA INTERNI	€ 10,00
RIPUNTAMENTO ANTENNA TERRESTRE	€ 25,00
F) SOSTITUZIONE DECODER DI PROPRIETA' GUASTO O DECODER IN COMODATO FUNZIONANTE	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
SOSTITUZIONE DECODER DI PROPRIETA' O VENDUTO FUORI GARANZIA	€ 39,00
SOSTITUZIONE DECODER FUNZIONANTE PER INSISTENZA CLIENTE	€ 39,00
SOSTITUZIONE DECODER PRESSO CENTRO SERVIZI SKY PER CAMBIO MODELLO	€ 69,00

Carta dei Servizi FASTWEB

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (di seguito denominata anche "CdS") sintetizza tutti i tuoi diritti e gli impegni che Fastweb si assume nei tuoi confronti. In questo documento, troverai indicati i nostri obiettivi di qualità; potrai verificarne il raggiungimento sul sito fastweb.it, nella sezione "Qualità e carte servizi", o nel Conto Fastweb. Per noi l'attenzione verso il Cliente è il valore più importante! Contattaci per qualsiasi esigenza: puoi accedere alla tua area clienti MyFASTPage, contattare il nostro Servizio Clienti al numero 192.193 (attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7) o visitare i nostri profili sui social network. Saremo sempre al tuo fianco durante tutta la tua esperienza con Fastweb!

2. I nostri Principi

La nostra vision è arricchire la vita e il lavoro delle persone attraverso Internet. Qualità e capacità di soddisfare i bisogni clienti rappresentano, da sempre, un binomio inscindibile nella nostra strategia. Siamo sempre alla ricerca di nuove sfide e vogliamo guidare il cambiamento verso un mondo sempre più digitale. I nostri servizi si basano su criteri di fiducia, lealtà e affidabilità. Ti comunicheremo in modo semplice e comprensibile tutte le informazioni in merito ai servizi offerti e alle condizioni economiche. Tutte le nostre attività si basano sui principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

2.1 I nostri impegni

- Ci impegniamo a:
 - fornire i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.
 - ridurre al minimo, nei casi di malfunzionamento o interruzione del servizio, la durata del disagio arrecato.
- Se la tua abilitazione è raggiunta dalla Fibra Ottica ("Fiber to the Home" o "FTTH") o con prevalente tecnologia in Fibra Ottica ("Fiber to the Street" o "FTTS" o "VULR"), potrai navigare con velocità di connessione fino a 100Mbit/s in download. Se la tua abilitazione non è raggiunta dalla rete in Fibra Ottica, ti offriamo la tecnologia DSL con velocità di connessione fino a 20 Mbit/s in download. Questo servizio si basa su tecnologia Fastweb installata nelle centrali dell'operatore di accesso e utilizza il doppino in rame nell'ultimo tratto. Se la tua abilitazione non è ancora raggiunta da rete Fastweb, ti offriamo una tecnologia wholesale a larga banda con velocità di connessione fino a 6 o 20 Mbit/s in download.

3. Il Contratto con Fastweb

3.1 Il Contratto

- Il contratto è l'insieme costituito da:
 - la Proposta di abbonamento del cliente relativa ai servizi Fastweb
 - le Condizioni Generali di Contratto
 - la Carta dei Servizi
 - l'Offerta Commerciale e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto

3.2 Conclusione del Contratto

Il Contratto in relazione ai servizi offerti da Fastweb si intende concluso:

- con l'accettazione scritta della Proposta da parte di Fastweb;
- nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb, che potrà essere effettuata anche da remoto; l'attivazione del Servizio potrà essere comunicata al Cliente con le modalità che Fastweb riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFastPage, messaggi sms, e-mail etc;
- nel caso di contratti conclusi telefonicamente e sottoposti alla disciplina prevista dall'articolo 51, co. 5, 6 del Codice del Consumo, nel momento della pubblicazione della registrazione vocale della conversazione telefonica in MyFastPage che avverrà entro 4 (quattro) giorni dalla data della registrazione. In questo caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato da Fastweb al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFastPage, messaggi sms, e-mail, etc.

3.3 Condizioni di recesso

Clienti Residenziali

Se hai stipulato il Contratto Fastweb tramite Call Center, web o nei temporary shop Fastweb, potrai recedere entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, chiamando il 192.193 o con il modulo reperibile su fastweb.it.

Il contratto che hai stipulato con Fastweb ha la durata prevista dall'Offerta Commerciale che hai scelto, con un primo periodo di impegno iniziale non superiore a 24 (ventiquattro) rinnovi. Alla scadenza il contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato, a meno che non invierai una comunicazione scritta di disdetta a mezzo raccomandata A/R, allegando copia del tuo documento di identità, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Se non sei più interessato al servizio o non siamo stati all'altezza delle tue aspettative contattaci al 192.193 e risponderemo a tutte le tue domande. La tua opinione è importante per noi! Faremo di tutto perché la tua esperienza con Fastweb sia sempre positiva.

Se vuoi recedere, puoi farlo in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare tramite raccomandata A/R agli indirizzi indicati al punto 4.13, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Se richiedi il passaggio a un altro operatore di rete fissa, non è necessario inviare questa comunicazione.

Nel caso di recesso, Fastweb ha diritto di ottenere il pagamento di una commissione il cui importo è indicato sul sito www.fastweb.it e ti sarà comunicato in fase di perfezionamento del contratto.

3.4 Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali, compresi eventuali aggiornamenti dei corrispettivi per i Servizi, ti saranno comunicate con 30 giorni di anticipo attraverso una comunicazione in fattura, la pubblicazione di un'apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web (MyFastPage) secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera Agcom 519/15/CONS e dalla restante normativa applicabile in materia, nonché secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Hai la facoltà di recedere dal Contratto e dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche senza addebito di penali e/o costi di disattivazione entro 30 giorni.

3.5 Apparat Fastweb

In caso di cessazione parziale o totale del Contratto, verifica sul sito fastweb.it, nella sezione "Trasparenza, gestione contrattuale e privacy", il titolo di possesso dei tuoi modem. Ti ricordiamo che dovrai restituire tutti gli apparati forniti in comodato d'uso o a noleggio (HAG, MODEM), in condizioni di perfetta integrità. Puoi effettuare la restituzione degli apparati tramite Poste Italiane con una spedizione a prezzo agevolato con una lettera di vettura a prezzo agevolato che ti invieremo via e-mail. Se non restituisci il modem entro 45 giorni dalla disattivazione dei Servizi, ti potremo addebitare una penale compresa tra 10,08€ e 110,92€ in base alla tipologia dei modem. Al termine dei 45 giorni, potrai inviare il modem tramite posta a SDA Express Courier S.p.A. - SS11 ANGOLO SP 13 - 20064 GORGONZOLA (MI)

4. Fastweb e i clienti

4.1. Facilitazioni per particolari categorie di clienti

Offriamo piani tariffari e agevolazioni specifiche per chi è in possesso di una certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria ai sensi della Delibera 514/07/CONS ("Condizioni economiche agevolate per particolari categorie di clientela"). In particolare, abbiamo previsto per i non vedenti uno sconto del 50% sul canone del pacchetto Voce e Dati. Puoi chiedere maggiori informazioni in merito al numero 192.193 o reperire queste informazioni sul nostro sito www.fastweb.it nella sezione "Modulistica e brochure".

4.2. Elenchi Telefonici e Registro delle Opposizioni

Nel rispetto delle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, puoi decidere se essere presente, e con quali dati, negli elenchi telefonici e nei servizi automatici di ricerca.

- Se rispondi "NO" o non riconosci il modulo allegato alla Proposta di Abbonamento o disponibile su MyFASTPage, i tuoi dati non saranno inseriti.
- Se hai cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. number portability) e non compili o non riconosci il modulo, sarà mantenuto ciò che hai scelto con l'operatore precedente. Puoi richiedere in qualsiasi momento la pubblicazione o la modifica dei tuoi dati attraverso il form on line presente nella sezione "Abbonamento - Dati Elenco Telefonico" della MyFASTPage. Fastweb invierà l'elenco telefonico cartaceo e addebiterà in fattura un importo per la consegna. Puoi richiedere di non ricevere gli elenchi telefonici tramite la MyFASTPage o dal portale www.fastweb.it.
- Se non vuoi più ricevere chiamate pubblicitarie, puoi iscriverti al "Registro pubblico delle opposizioni" in queste 5 modalità:

- Inviare una raccomandata a:
 - "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - ABBONATI"
 - UFFICIO ROMA NONITANO - CASELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)
- Via fax: 06.54224822
- Per e-mail: abbonati.rpo@fub.it
- Tramite il numero verde: 800.265.265
- Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito <http://www.registrodelleopposizioni.it>

4.3 Privacy

Avrai sempre il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che ti riguardano (di cui Fastweb è "Titolare") tramite specifica richiesta da inviare a uno dei seguenti recapiti:

- Ufficio Privacy Via Caracciolo 51, 20155 Milano
- Indirizzo mail: privacy@fastweb.it
- Fax: 02.454011-757
- Call Center: 192.193 per Residenziali e Partita IVA.

4.4 Disabilitazione chiamate

Fastweb, in ottemperanza alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successive integrazioni, ha messo a tua disposizione un servizio di:

• Blocco permanente

Le Numerazioni 894, 895, 899, 709, e quelle in decade 4 di altri operatori, non sono accessibili da rete Fastweb, neanche su esplicita richiesta. Il blocco permanente agisce anche sulle chiamate verso le numerazioni non geografiche previste dalla delibera AGCOM 600/09/CONS (visita la tua MyFASTPage per la lista completa delle numerazioni). Per i Clienti Residenziali, il blocco permanente è già attivo al momento dell'attivazione del servizio Fastweb, mentre i clienti Partita IVA devono richiederlo esplicitamente. Puoi disattivare il blocco permanente e/o successivamente riattivarlo chiamando il numero 192.193.

• **Blocco selettivo a PIN:** potrai bloccare/bloccare gratuitamente le chiamate verso le numerazioni (a sovrapprezzo, internazionali, etc) indicate nella sezione della tua MyFASTPage.

4.4.1 MyFASTPage

MyFASTPage è la sezione del sito fastweb.it dedicata ai Clienti dove potrai accedere anche in fase di preattivazione tramite le credenziali fornite da Fastweb per e-mail e:

- gestire in autonomia il tuo abbonamento
- consultare il Conto Fastweb
- reperire facilmente informazioni relative all'offerta commerciale
- attivare o disattivare il blocco selettivo di chiamata
- modificare le password per accedere al Wi-Fi
- accedere a guide, manuali e approfondimenti tecnici nella sezione Assistenza Clienti
- richiedere chiarimenti in merito al servizio prescelto e inviare richieste di assistenza e reclami attraverso il servizio As sistente Online
- reperire facilmente le informazioni relative alle richieste di trasloco e subentro

4.5 Infoconsumi

Per verificare il traffico residuo e i dati sul traffico effettuato dall'ultima fattura emessa, il servizio Infoconsumi è sempre disponibile su MyFASTPage o chiamando il 4046.

4.6 Fatturazione e modalità di pagamento

I corrispettivi ricorrenti saranno dovuti per i Servizi resi ogni 4 (quattro) settimane (Importi Ricorrenti). Gli Importi Ricorrenti saranno fatturati in via anticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio con una cadenza di 8 (otto) settimane.

Per tutti gli altri corrispettivi, la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo servizio. Il Conto Fastweb è sempre disponibile nella tua Area Clienti MyFASTPage e ti verrà inviato, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, all'indirizzo email che ci hai comunicato alla sottoscrizione del contratto. Puoi cambiare il recapito email, richiedere l'invio della fattura cartacea con addebito del costo di spedizione (0,92 eurocent a invio), dalla tua Area Clienti MyFASTPage. Per tutti gli altri corrispettivi, la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo servizio.

Potrai pagare le fatture tramite Carta di Credito o RID, in caso di mancato pagamento, decorsi 15 (quindici) dalla scadenza indicato in fattura, dovrai corrispondere a Fastweb, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla Legge 7 marzo 1996, n.108 s.m.

4.7 Acquisto servizi aggiuntivi

Puoi integrare il tuo abbonamento in qualsiasi momento e acquistare nuovi servizi tramite MyFASTPage o chiamando il 192.193.

4.8 Cambio piano tariffario

Puoi modificare il tuo profilo e scegliere una delle offerte disponibili al costo di 25,00 euro una tantum IVA inclusa per i clienti Residenziali e IVA esclusa per Partita IVA, in piena autonomia su MyFASTPage o chiamando il 192.193.

4.9 Frodi

Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi del collegamento di rete, dovrai presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio clienti. In questo modo, saranno sospesi i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere addebitati successivamente solo in caso di insussistenza di frode.

4.10 Controversie

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione, puoi avanzare una richiesta di conciliazione presso i Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie. In caso di mancata conciliazione, potrai ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS o all'Autorità giudiziaria. Fastweb inoltre mette a disposizione la procedura di conciliazione paritetica attivabile tramite le associazioni dei consumatori. Visita la sezione "Conciliazioni paritetiche" sul sito www.fastweb.it/conciliazioni-paritetiche

4.11 Costi di riattivazione

Se vuoi riattivare un servizio sospeso a causa di un mancato pagamento dei servizi e non oggetto di contestazione, ti potremo richiedere il pagamento di un costo di riattivazione del servizio di 24,00 euro IVA inclusa.

4.12 Servizio di Assistenza Clienti - Recapiti per reclami e attivazione di Servizi Aggiuntivi

Potrai pagare le fatture tramite Carta di Credito o RID, in caso di mancato pagamento, decorsi 15 (quindici) dalla scadenza indicato in fattura, dovrai corrispondere a Fastweb, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla Legge 7 marzo 1996, n.108 s.m.

5. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi

5.1 Tempo di attivazione dei Servizi

Ci impegniamo ad attivare il servizio entro 60 giorni dalla proposta di abbonamento, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Ti terremo aggiornato su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Fastweb, ti comunicheremo prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Fastweb avrai diritto agli indennizzi previsti al punto 5.3.

5.2 Tempi di risoluzione dei disservizi

In caso di guasti tecnici della nostra rete di telecomunicazioni, ci impegniamo a intervenire entro 72 ore dalla segnalazione, prima da remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento. Solo in casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore alle 72 ore. Nei casi di manutenzione programmata che determinano l'interruzione del Servizio, ti informeremo con almeno 24 ore di anticipo attraverso la MyFASTPage. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati.

5.3 Indennizzi

Per ogni giorno di ritardo accumulato, potrai richiedere un indennizzo pari a 5 euro per gli abbonamenti residenziali e a 10 euro per gli abbonamenti Partita IVA, con un indennizzo massimo di 10 giorni. Oltre i 10 giorni di ritardo, è previsto un indennizzo che tenga conto delle tue richieste dell'abbonato e di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. In caso di errore imputabile a Fastweb nell'inserimento dei tuoi dati nell'elenco telefonico o nei servizi telematici di ricerca, avrai diritto a un indennizzo comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, Forfettario ed omnicomprensivo, pari a 25 Euro per gli utenti residenziali e 50 Euro per Partita IVA. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, utilizziamo indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Aggiorniamo questi standard in rapporto ai risultati conseguiti in anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito www.fastweb.it e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in fattura a tutti i Clienti.

5.4 Qualità del servizio Internet

Sul sito fastweb.it è disponibile la tabella dettagliata con le prestazioni della rete Fastweb e i valori rilevati dall'AGCOM per le singole regioni, oltre ad un aggregato nazionale, in conformità a quanto previsto nell'Allegato 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa". Per verificare la qualità della tua linea puoi seguire le istruzioni indicate sul sito fastweb.it, accedere alla tua MyFASTPage nella sezione "Velocità Linea" o chiamare il 192.193.

6 Nota

La Carta dei Servizi è disponibile presso i rivenditori Fastweb e sul sito www.fastweb.it insieme alla Proposta, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa privacy prevista dal Dlgs 196/2003. Questo documento è stato redatto in linea con quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera 79/09/CSP e dalla Delibera 244/08/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con le società è disciplinato dal Contratto. In allegato, i dati sugli obiettivi di qualità del servizio per l'anno 2017.

OBIETTIVI 2017

TELEFONIA VOCALE FISSA (DELIBERA N. 254/04/CSP)

1) TEMPO DI FORNITURA DELL'ALLACCIAMENTO INIZIALE TLC

Tempo trascorso tra la ricezione dell'ordine valido e l'effettiva disponibilità del servizio da parte del cliente

95% dei clienti: 22 giorni

99% dei clienti: 12,1 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente (60 giorni): 99,4%

Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: 26% (annuale)

2) TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa risoluzione:

80% dei malfunzionamenti: 20 ore

95% dei malfunzionamenti: 36 ore

Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo previsto da contratto: 100%

3) TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELLOPERATORE

Tempo minimo di attesa per poter scegliere "operatore umano": 70 secondi

Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione "operatore umano"): 65 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 45%

4) FATTURE CONTESTATE

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile)

rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 20%

5) ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate con riaccredito: 1,8%

6) TEMPO DI FORNITURA DI CARRIER SELECTION

Tempo trascorso dalla ricezione dell'ordine valido e il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso

95% dei clienti: 12 giorni

99% dei clienti: 24 giorni

7) TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO IN CARRIER SELECTION

Percentuale tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: 10% (annuale)

8) TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI IN CARRIER SELECTION

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione:

80% dei malfunzionamenti: 2 ore

95% dei malfunzionamenti: 4 ore

ACCESSO AD INTERNET DA POST AZIONE FISSA (DELIBERA N. 131/06/CSP)

1) TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Tempo trascorso tra la ricezione dell'ordine valido e l'effettiva disponibilità del servizio da parte del cliente

95% dei clienti: 28 giorni

99% dei clienti: 45 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente (60 giorni): 99,2%

99% dei clienti: 55 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente (60 giorni): 99,4%

2) TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa risoluzione:

80% dei malfunzionamenti: 20 ore

95% dei malfunzionamenti: 36 ore

Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo previsto da contratto: 100%

3) TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELLOPERATORE PER ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA

Tempo minimo di attesa per poter scegliere "operatore umano": 70 secondi

Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione "operatore umano"): 45 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 40%

4) FATTURE CONTESTATE

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile)

rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1,80%

5) TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO

Percentuale tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga:

26% (annuale)

Informativa ai sensi della Legge n. 196/2003

(Servizio Clienti 192 193)

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche, e per quanto lo stesso applicabile, La informiamo che i Suoi dati personali, a noi conferiti e comunque da noi trattati in occasione di rapporti commerciali finalizzati alla presentazione di offerte e/o nella formazione ed esecuzione di rapporti contrattuali ovvero acquisiti in altre forme legittime nell'ambito delle attività delle nostre Società, formano oggetto, da parte di Fastweb S.p.A. (di seguito "Fastweb"), di trattamenti manuali e/o elettronici, nel rispetto di idonee misure di sicurezza e protezione dei dati medesimi, unicamente per le seguenti finalità:

- Finalità connesse all'instaurazione e gestione del rapporto contrattuale ed all'erogazione dei Servizi; adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili, di ausilio finanziario, etc.; gestione amministrativa; adempimento di obblighi contrattuali; attività di profilazione su dati aggregati in base a classi di consumo, avvalendosi dello specifico esonero dal consenso e nel rispetto delle garanzie e delle misure di cui al provvedimento ex art. 17 del D.Lgs. n. 196/2003 del Garante per la protezione dei dati personali. Verifica preliminare relativa al trattamento dei dati personali aggregati della clientela da parte di "fastweb", del 21 gennaio 2010; supporto tecnico, aggiornamento ed informazione tecnica in merito ai servizi e alle funzionalità disponibili sulla rete Fastweb;
- Finalità connesse alla prevenzione e alla tutela del rischio del credito, quali: l'acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione del rapporto contrattuale attraverso la consultazione di archivi che possono contenere informazioni finanziarie che la riguardano e che verranno trattate per il tempo necessario a istruire la pratica; l'esecuzione di operazioni sulla base degli obblighi derivanti dal rapporto contrattuale e la verifica del rispetto degli anzidetti obblighi, anche al fine di instaurare nuovi rapporti contrattuali; la tutela delle ragioni di credito di Fastweb; 3) Ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche; iniziative sociali, culturali, solidaristiche, informazioni commerciali, marketing e referenze; invio da parte di Fastweb di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e di aggiornamenti su iniziative ed offerte delle nostre Società, e/o di Società terze che operano o meno in collaborazione con Fastweb, altresì in relazione a programmi e promozioni, anche on line, volti a premiare i clienti;
- Ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche; iniziative sociali, culturali, solidaristiche; informazioni commerciali; marketing e referenze; invio da parte di Fastweb di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e di aggiornamenti su iniziative ed offerte delle nostre Società, e/o di Società terze che operano o meno in collaborazione con Fastweb, altresì in relazione a programmi e promozioni, anche on line, volti a premiare i clienti;
- Elaborazione e proposizione di offerte, perfezionamento, adeguamento e innovazione dei servizi e dei contenuti attraverso la profilazione e le statistiche delle preferenze specifiche e dei dati individuali e di consumo del cliente, inclusi quelli relativi all'uso di applicazioni connesse ai servizi forniti da Fastweb e all'adesione, alla partecipazione e all'esercizio di programmi fedeltà e di altre iniziative promozionali di Fastweb.

I Suoi dati, per lo svolgimento dei trattamenti di cui ai punti 1), 2), 3) e 4), potranno essere comunicati e/o diffusi o comunque trasferiti - anche all'estero, all'interno e all'esterno dell'Unione Europea, nel rispetto dei diritti e delle garanzie previsti dalla normativa vigente - alle nostre società controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate, alla rete di vendita Fastweb (agenti, concessionari, distributori, etc.), ai nostri subfornitori, subappaltatori e/o intermediari finanziari, ove impegnati nell'esecuzione di nostri ordini, alle persone, società, associazioni o Studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza nei confronti delle nostre Società nonché banche, centri elaborazione dati, società di recupero crediti che svolgono attività di informazioni commerciali e relative al credito, a soggetti pubblici, per la concessione di contributi e ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi Fastweb.

Il conferimento dei dati per le finalità indicate ai punti 1) e 2) è obbligatorio ed essenziale per la legge e/o al fine dell'esecuzione del contratto e per la fornitura dei Servizi, ad eccezione dei trattamenti per scopi di profilazione di cui al punto 1) per i quali vale il sopra indicato esonero dal consenso. Il consenso è facoltativo per le finalità di cui ai punti 3) e 4). In tale ultimo caso non sussistono pertanto conseguenze in caso di un Suo rifiuto o della revoca del consenso prestato, se non, laddove non altrimenti

consentito dalla legge, l'impossibilità di assicurarle una maggiore informazione sugli sviluppi dei nostri Servizi e un maggiore adeguamento degli stessi alle Sue esigenze. Le comunicazioni di cui al punto 3) potranno avvenire in modalità tradizionali (es., posta cartacea, telefonate con operatore), automatizzate (es., telefonate senza operatore) e assimilabili (es., fax, e-mail, sms, mms). Lei potrà sempre esercitare il diritto di opposizione, nelle modalità indicate in calce per l'esercizio dei diritti ex art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003. L'opposizione, in assenza di Sua indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Sempre con le modalità indicate in calce, Lei potrà anche precisarci se intenda prestare il consenso solo per le comunicazioni in modalità tradizionali. I dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per l'espiazione di tutti gli adempimenti di legge, per la difesa, anche in giudizio, degli interessi di Fastweb nonché, qualora Lei abbia prestato il consenso di cui ai punti 3) e 4) che precedono, per le finalità ivi indicate. In quest'ultimo caso, anche dopo la cessazione del contratto resta salvo il Suo diritto di opporsi alla prosecuzione dei trattamenti revocando il consenso già dato. Il consenso al trattamento dei Suoi dati viene rilasciato solo alla Società o alle Società che Le forniscono o Le forniscono i Servizi da Lei richiesti. Titolare del trattamento dei dati personali è Fastweb S.p.A., Via Caracciolo, 51 - Milano. I Responsabili per i trattamenti della clientela residenziale e affari sono rispettivamente i Direttori delle Business Unit, gli altri Responsabili del trattamento designati da Fastweb sono conoscibili attraverso le indicazioni sul sito, all'indirizzo www.fastweb.it. Lei, in qualità di interessato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. l, del D.Lgs. 196/2003, può esercitare, in qualunque momento, i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, i quali restano impregiudicati anche rispetto all'attività di profilazione descritta nella presente informativa, il cui testo è di seguito riportato, inviando una comunicazione ai seguenti punti di contatto: Ufficio Privacy/Via Caracciolo 51, 20155 Milano - Indirizzo mail: privacy@fastweb.it - Fax: 02.4540.11757 - Call Center: 192.193.

Art. 7 del D.Lgs. 196/2003 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

- L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
 - L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - dell'origine dei dati personali;
 - delle finalità e modalità del trattamento;
 - della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - delli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
 - L'interessato ha diritto di ottenere:
 - l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
 - L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.
- I diritti previsti dall'art. 7 possono essere esercitati tramite invio di una lettera raccomandata, fax o e-mail al responsabile del trattamento dei dati.

Publicazione dati elenchi telefonici

Gentile Cliente, secondo quanto previsto dalla normativa in materia di pubblicazione dati negli elenchi telefonici, Le comuniciamo qual è la modalità per richiedere a FASTWEB la pubblicazione dei suoi dati.

Quali sono i requisiti per richiedere la pubblicazione dei miei dati negli elenchi?

Per richiedere la pubblicazione dei dati negli elenchi telefonici ricordiamo che:

- Il servizio Fastweb dovrà essere attivo.
- Il richiedente dovrà essere il delegato o il legale rappresentante dell'intestatario del contratto Fastweb.

Cosa si deve fare per far pubblicare i dati negli elenchi telefonici?

Per fare richiesta di pubblicazione dati negli elenchi telefonici il Cliente dovrà fare esplicita richiesta a Fastweb attraverso la compilazione dell'apposito form on-line che Fastweb mette a disposizione all'interno della MyFASTPage, il sito dedicato ai clienti Fastweb.

Cosa succede se non si richiede esplicitamente a Fastweb la pubblicazione dei dati negli elenchi?

- Nel caso sia stata richiesta l'attivazione di un nuovo numero telefonico a Fastweb, senza richiederne esplicita pubblicazione, i dati non verranno pubblicati negli elenchi.
- Nel caso invece sia stata richiesta la possibilità di mantenere l'attuale numero Telecom Italia (Number Portability), e i dati del Cliente erano già pubblicati, questi rimarranno disponibili con le medesime informazioni e scelte fatte col precedente operatore.

Il Cliente prende atto che se ha richiesto l'attivazione di una nuova linea telefonica, per essere presente negli elenchi telefonici dovrà farne esplicita richiesta a Fastweb tramite la compilazione dei form online presente su MyFASTPage oppure attraverso l'apposito modulo fornito con il primo Conto Fastweb. In assenza di esplicita richiesta i dati non saranno pubblicati e di conseguenza il Cliente non apparirà in alcun elenco telefonico. Se invece il Cliente ha richiesto Number Portability, ed era già presente in Elenco Abbonati, rimarrà tale con le medesime informazioni e scelte fatte col precedente operatore. Per la consegna degli Elenchi Telefonici è previsto l'addebito di un importo una tantum.

16.2 Fermo restando quanto sopra previsto, qualora il Contratto Fastweb sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Fastweb o nel caso in cui il Contratto sia stato stipulato a distanza, il Cliente potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto mediante registrazione vocale tramite Customer Care, apposto modulo reperibile sul sito www.fastweb.it nella sezione modulistica o altra comunicazione da inviare a Fastweb all'indirizzo di cui all'articolo 10.3 con eventuale addebito pro quota dei costi del Servizio e/o di consumi che non rientrano negli Importi Ricorrenti.

16.3 In ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 244/08 CSP dell'AGCOM recante disposizioni in materia di qualità di accesso a Internet da postazione fissa, il Cliente avrà facoltà di recedere dal solo Servizio Internet, senza addebito di costi, qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio dichiarata da Fastweb ed, a condizione che, siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa.

16.4 Nel caso in cui il Cliente richieda, tramite un altro operatore di rete fissa, il servizio di portabilità del numero geografico, o qualora passi ad altro operatore tramite la procedura di migrazione "Olo to Olo", il Cliente non dovrà inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Fastweb. Entrambe le richieste comporteranno il recesso dall'intero rapporto contrattuale con Fastweb.

16.5 Qualora il Cliente receda dal Contratto e, contestualmente, notifichi a Fastweb l'intenzione di rientrare con il proprio numero telefonico in Telecom Italia, Fastweb fornirà al Cliente le informazioni utili per far avviare il trasferimento all'operatore di destinazione, tramite una delle procedure tecniche concordate tra gli operatori. Resta inteso che, al fine di non creare disservizi al Cliente, il Servizio resterà comunque attivo con Fastweb sino al passaggio dello stesso alla gestione del nuovo operatore. Il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti, inclusi gli Importi Ricorrenti, fino all'effettivo passaggio all'operatore di destinazione. Trascorsi 30 (trenta) giorni, senza che tale operatore abbia provveduto al trasferimento del servizio, Fastweb si riserva il diritto di disattivare in ogni caso i Servizi.

16.6 Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati in Proposta o acquistati successivamente con le procedure rese disponibili da Fastweb dovrà effettuare una "Richiesta di Variazione dei Servizi" ai sensi e con le forme del precedente articolo 7. In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi.

Articolo 17 - Risoluzione del Contratto

Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla Legge, Fastweb potrà risolvere il Contratto, in tutto o in parte, ai sensi dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente ed il risarcimento del maggior danno:

- nel caso in cui il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia sottoposto a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- nel caso di violazione da parte del Cliente delle obbligazioni previste dagli articoli 8.1 (Utilizzo dei Servizi ed Apparat), art. 8.2 (Omologazione e conformità a standard internazionali degli Apparat del Cliente), art. 8.4 (Divieto di utilizzo dei Servizi da parte di terzi), art. 8.5 (Uso Domestico, Uso improprio e divieto di Uso Pubblico dei Servizi), art. 8.6 (Utilizzo del Servizio Internet), 19.2 (Codice Etico), art. 21.2 (Utilizzo degli Apparat nella locazione e nel comodato) ed art. 22.4 (Mancato pagamento Apparat);
- nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente e siano trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione.

Articolo 18 - Legge applicabile - Conciliazioni delle Controversie

18.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

18.2 Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e Fastweb, prima di agire in sede giurisdizionale, occorre esperire tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

Articolo 19 - Disposizioni varie

19.1 Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché Fastweb possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi, ivi inclusi i crediti ed ogni diritto da essi derivanti. Fastweb ha facoltà di incaricare terzi per la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente. Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Fastweb la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da Fastweb affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sugli Apparat di proprietà di Fastweb.

19.2 Il Cliente prende atto che Fastweb ha adottato un proprio codice etico (di seguito "Codice Etico") ed un modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito "Modello 231") in conformità ai principi ed alle linee guida previste dal Decreto Legislativo 231/2001. Tale adozione ha lo scopo di prevenire la commissione dei reati previsti dal suddetto decreto e di evitare

l'applicazione delle relative sanzioni. Il Cliente si impegna a rispettare i principi e le norme di comportamento contenute nel Codice Etico e nel Modello 231 adottati da Fastweb e disponibili sul sito www.fastweb.it 19.3 Il Contratto non attribuisce al Cliente alcuna titolarità sui diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi Fastweb o su eventuali software necessari per la fornitura dei Servizi, né riconosce espressi diritti di licenza. Il Contratto non concede al Cliente diritti d'uso di marchi o loghi Fastweb.

Articolo 20 - Servizio di Posta Elettronica

20.1 Il Servizio di Posta elettronica è strettamente collegato al Contratto e consiste nella messa a disposizione, da parte di Fastweb, di caselle di posta elettronica richieste dal Cliente, in conformità ai limiti previsti nell'Offerta Commerciale ed alla policy di Fastweb presente sul sito www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/rasparenza-e-privacy.

Articolo 21 - Condizioni di comodato d'uso e di locazione degli Apparat Fastweb

21.1 Gli Apparat potranno essere forniti da Fastweb a titolo di comodato d'uso gratuito o di locazione secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale. Il comodato d'uso e la locazione sono disciplinati dal presente Contratto e rispettivamente dalla disciplina prevista dagli articoli 1803 e seguenti del codice civile e dagli articoli 1571 e seguenti del codice civile.

21.2 Gli Apparat Fastweb, ai sensi degli articoli che precedono, potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da Fastweb ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e, durante la fornitura dei Servizi, non potrà rimuoverli, sostituirli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparat potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Fastweb, fatto salvo quanto previsto all'articolo che segue.

21.3 Il comodato d'uso gratuito e/o la locazione sono strettamente collegati alla sussistenza del Contratto o del Servizio reso da Fastweb. La cessazione del Contratto o del Servizio a cui l'Apparato Fastweb si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito e/o della locazione e l'obbligo del Cliente di restituzione del relativo Apparato perfettamente integro secondo i termini e le modalità previste in MyFASTPage e nella Carta dei Servizi. In caso di mancata restituzione degli Apparat Fastweb entro 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione dei Servizi, Fastweb avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate sul sito www.fastweb.it nella sezione "Trasparenza e Privacy" e/o in MyFASTPage. Decorsi i 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione non sarà più possibile spedire gratuitamente gli Apparat tramite il codice convenzione con Poste Italiane, ma la restituzione dovrà essere effettuata mediante invio a mezzo posta a proprie spese al seguente indirizzo: SDA Express Courier S.p.A. SS 11 ANGOLO SP 13, 20064 GORGONZOLA (MI).

21.4 Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparat ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione a Fastweb. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Fastweb entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

Articolo 22 - Condizioni di vendita degli Apparat

22.1 Qualora previsto dall'Offerta Commerciale gli Apparat potranno essere acquistati dal Cliente presso i canali di vendita messi a disposizione da Fastweb alle condizioni qui di seguito specificate oltre a quelle espressamente indicate in Offerta Commerciale. Fastweb funge da distributore, mentre il produttore è la società importatrice/produttrice degli Apparat, diversa da Fastweb, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sugli Apparat stessi.

22.2 Il contratto di vendita rimane autonomo ed indipendente dal contratto per la fornitura dei Servizi, ferma restando la disciplina prevista per quest'ultimo anche per il contratto di vendita in quanto applicabile.

22.3 Il contratto di vendita si intende concluso nel momento dell'accettazione scritta da parte di Fastweb della Proposta sottoscritta dal Cliente o, in mancanza, al momento della consegna degli Apparat. La proprietà degli Apparat con tutti i rischi ed oneri correlati si intende trasferita al momento della consegna degli Apparat.

22.4 Il pagamento del prezzo degli Apparat avverrà nelle modalità e con i mezzi previsti nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale. In caso di pagamento dilazionato del prezzo, la mancata corresponsione, ad opera del Cliente, anche di un solo importo, nei termini indicati in fattura, darà diritto a Fastweb di esigere immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita. Fastweb avrà altresì il diritto di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita degli Apparat in ogni caso di cessazione del Contratto per la fornitura dei Servizi.

22.5 Resta inteso che l'inadempimento, anche parziale, di quanto previsto ai precedenti commi darà diritto a Fastweb di risolvere immediatamente ed integralmente il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c.

22.6 Gli Apparat saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura e spese di Fastweb. La consegna di quanto ordinato si intende al piano strada salvo quanto diversamente specificato da Fastweb.

22.7 Fastweb garantisce che gli Apparat sono coperti da garanzia di legge per tutti i difetti dei materiali e di costruzione valida su tutto il territorio nazionale.

Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Sky & FASTWEB

(valide dal 6 marzo 2017)

Articolo 1 - Contratto Offerta Sky&Fastweb

1.1 L'Offerta Sky&Fastweb di Fastweb e SKY (di seguito l'Offerta Sky&Fastweb) è costituita da un insieme di servizi (servizio o servizi); in particolare dai servizi di telecomunicazioni forniti dalla società Fastweb S.p.A. (di seguito "Servizi Fastweb") e da servizi televisivi forniti dalla società Sky Italia S.r.l. (di seguito "Servizi Sky") così come descritti nel materiale commerciale di riferimento e alle condizioni economiche ivi descritte.

1.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono valide ed efficaci per le persone fisiche che sottoscrivono l'Offerta Sky&Fastweb (di seguito "Clienti") e hanno prevalenza sulle Condizioni Generali relative ai Servizi Fastweb e sulle Condizioni Generali relative ai Servizi Sky.

1.3 Il Contratto disciplina il rapporto tra il Cliente e le società Fastweb e Sky per la fornitura dell'Offerta Sky&Fastweb è costituito dalle presenti Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Sky&Fastweb, dalle Condizioni Generali di Contratto dei Servizi Fastweb, dalle Condizioni Generali di Abbonamento di Sky, dalla Carta dei Servizi di Fastweb e dalla Carta dei Servizi di Sky e dal materiale commerciale di riferimento (di seguito il "Contratto").

1.4 Fermo quanto sopra previsto, resta inteso che i Servizi Fastweb e i Servizi Sky vengono erogati in modo autonomo ed indipendente rispettivamente dalla società Fastweb S.p.A. e dalla società Sky Italia S.r.l. sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto.

Articolo 2 - Attivazione dei Servizi e Recesso entro 14 giorni

2.1 Nel caso di decadimento dell'Offerta Sky&Fastweb per i Servizi Sky si intendono conclusi ciascuno nel momento dell'attivazione del rispettivo Servizio Fastweb e Sky. L'Offerta Sky&Fastweb sarà valida ed efficace per i Clienti con l'attivazione del secondo Servizio costituente l'Offerta Sky&Fastweb.

2.2 Il Cliente prende atto e accetta che un ostacolo tecnico, amministrativo o di altra natura che rende impossibile l'attivazione di uno dei Servizi Fastweb o dei Servizi Sky, costituenti l'Offerta Sky&Fastweb, comporta il decadimento automatico di quest'ultima.

2.3 Nel caso di decadimento dell'Offerta Sky&Fastweb così come previsto all'art. 2.2, che precede, vista la sottoscrizione di due distinti contratti da parte del Cliente rispettivamente con Fastweb e con Sky, il Cliente prende atto e accetta che il Servizio attivato resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste, ferma la facoltà di recedere secondo quanto disposto dalle condizioni contrattuali di riferimento.

2.4 Il Cliente potrà recedere nei primi 14 giorni dall'attivazione di ciascun Servizio costituente l'Offerta Sky&Fastweb, con le modalità previste e secondo le condizioni dettate dai rispettivi contratti e dalla normativa vigente in materia. Inoltre, in caso di recesso entro 14 giorni dall'attivazione del secondo Servizio costituente l'Offerta Sky&Fastweb oppure dalla comunicazione di mancata attivazione del secondo Servizio a causa di ostacoli tecnici amministrativi o di altra natura che ne rendono impossibile l'attivazione, il Cliente sarà tenuto a corrispondere per il primo Servizio attivato, i consumi effettuati e, qualora previsto o conforme alla normativa applicabile in materia, eventuali importi dovuti a titolo di corrispettivo per i Servizi di cui abbia usufruito dalla data di attivazione del Servizio stesso alla data di efficacia del recesso, oltre a eventuali importi per il servizio di installazione di Sky ove fruito, senza applicazione delle ulteriori condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto in caso di recesso anticipato. Tale ultima disposizione si applica solo ed esclusivamente ai nuovi Clienti, ovvero a coloro che precedentemente alla richiesta di attivazione dell'Offerta Sky&Fastweb non avevano in corso alcuna sottoscrizione per ricevere il Servizio Fastweb e/o Servizio Sky.

Articolo 3 - Prezzi di Listino e Promozioni

3.1 L'Offerta Sky&Fastweb costituisce un'offerta commerciale disponibile ai prezzi di listino riportati sul materiale commerciale di riferimento e/o sui siti www.sky.it e www.fastweb.it in vigore alla data di sottoscrizione.

3.2 L'Offerta Sky&Fastweb potrà essere soggetta a promozioni e/o sconti sugli importi dovuti dal Cliente per i Servizi Fastweb e Sky offerti, così come specificato nei materiali commerciali. In tal caso sarà vincolata alla durata stabilita dalla promozione.

Articolo 4 - Durata Recesso e Variazione

4.1 Il contratto per i Servizi Fastweb e il contratto per i Servizi Sky avranno ciascuno la durata prevista dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto.

4.2 Il Cliente avrà facoltà di recedere dall'"Offerta Sky&Fastweb" in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo lettera raccomandata A/R agli indirizzi di cui all'art. 7 che segue, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

In tal caso Fastweb e Sky avranno diritto di richiedere al Cliente il pagamento degli importi dovuti ai sensi del Contratto "Offerta Sky&Fastweb" per i Servizi fino alla data di efficacia del recesso, nonché gli ulteriori importi previsti dai rispettivi contratti per i Servizi Sky e per i Servizi Fastweb (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi dell'operatore, gli importi corrispondenti agli sconti fruiti in caso di recesso anticipato, ecc.).

4.3 Il recesso dal Contratto "Sky&Fastweb" comporta la cessazione di ogni e qualsivoglia rapporto contrattuale esistente tra il Cliente e le società Fastweb e Sky per i rispettivi servizi.

4.4 Il recesso del Cliente da un solo Servizio di Fastweb o di Sky, costituente l'Offerta Sky&Fastweb" comporta la cessazione del solo rapporto contrattuale esistente relativamente al Servizio erogato dalla società nei confronti della quale è stato esercitato il recesso.

Il rapporto contrattuale con la società nei cui confronti non è stato esercitato il recesso proseguirà per il solo Servizio non interessato dal recesso secondo i termini e le condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto e con l'applicazione delle condizioni economiche specificate nel materiale commerciale di riferimento e vigente al momento della richiesta di recesso da uno dei Servizi dell'Offerta Sky&Fastweb".

4.5 Il Cliente ha la facoltà di richiedere delle variazioni dei Servizi e/o Prodotti inizialmente scelti con l'Offerta Sky&Fastweb". Resta inteso che, qualora la variazione richiesta (downgrade) costituisca una diminuzione od eliminazione di alcuni Servizi e/o Prodotti previsti per l'accesso all'Offerta Sky&Fastweb, quest'ultima decade. Conseguentemente i Servizi attivi verranno erogati in conformità alle Condizioni Generali di Contratto di fastweb o di Sky ed alle condizioni economiche di listino vigenti al momento della richiesta di variazione.

Articolo 5 - Documento Ripiegativo e Fatturazione

5.1 Il Documento ripiegativo dell'Offerta Sky&Fastweb" relativo alle somme dovute a titolo di corrispettivo per i Servizi Fastweb e i Servizi Sky potrà essere inviato al Cliente nelle forme qui di seguito indicate:

a) invio per email: invio del documento ripiegativo in formato elettronico all'indirizzo email indicato dal Cliente, senza addebito di alcun costo.

Tale soluzione sarà applicata, salvo diversa indicazione da parte del Cliente, nel caso di Clienti che abbiano scelto come metodo di pagamento l'addebito su conto corrente bancario o tramite carta di credito;

b) domiciliazione presso Sky: ciò comporta l'invio del documento ripiegativo in formato elettronico mediante la pubblicazione nel sito www.sky.it, nell'area riservata ai Clienti, senza addebito di alcun costo; tale soluzione sarà applicabile solo nei casi in cui il Cliente abbia scelto come metodo di pagamento l'addebito su conto corrente bancario o tramite carta di credito;

c) invio cartaceo: invio del documento ripiegativo cartaceo all'indirizzo di attivazione dei Servizi Sky e Fastweb compresi nell'Offerta Sky&Fastweb" o al indirizzo indicato dal Cliente; tale modalità di invio è prevista obbligatoriamente nel caso in cui il Cliente abbia scelto come metodo di pagamento il bollettino postale, mentre è facoltativa nel caso in cui il Cliente abbia scelto come metodo di pagamento l'addebito su conto corrente bancario o tramite carta di credito.

Tale soluzione comporta l'addebito del contributo di spedizione.

5.2 Le fatture di Fastweb saranno emesse con cadenza ogni 4 (quattro) settimane e le fatture di Sky saranno emesse con cadenza mensile. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.

5.3 Le fatture saranno domiciliate presso Sky per i Servizi Sky e presso Fastweb per i Servizi Fastweb comportando la messa a disposizione al Cliente in formato elettronico: la fattura Fastweb sarà resa disponibile al Cliente e inviata al Cliente in formato elettronico sul sito di Fastweb, nell'area MyFASTPage (sezione Conto online) e la fattura di Sky sarà resa disponibile in formato elettronico nel sito Internet www.sky.it, nell'area riservata ai Clienti.

5.4 Resta inteso che il Cliente ha facoltà di richiedere, successivamente all'attivazione dell'Offerta Sky&Fastweb", di ricevere anche le fatture di Fastweb e di Sky con la medesima modalità di invio prescelta per il documento ripiegativo.

Articolo 6 - Pagamento, Sospensione del Servizio e Risoluzione del Contratto

6.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo per i Servizi costituenti l'Offerta Sky&Fastweb" sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nel documento ripiegativo.

6.2 Nel caso di mancato pagamento delle fatture relative ai Servizi Fastweb e Sky inclusi nell'Offerta Sky&Fastweb" alla scadenza indicata nel documento ripiegativo, ciascuna delle società Fastweb e SKY avrà la facoltà di sospendere con effetto immediato il Servizio interessato. Resta inteso che in caso di pagamento parziale alla data di scadenza degli importi fatturati complessivamente, da Sky e Fastweb, per tutti i Servizi compresi nell'Offerta Sky&Fastweb", le società potranno procedere alla sospensione di entrambi i Servizi Fastweb e Sky, a meno che il Cliente abbia previamente contestato uno dei due Servizi, comunicando a quale dei due Servizi si riferisce il mancato pagamento. Prima della sospensione dei Servizi/ dei Servizi, il Cliente sarà avvertito, con un preavviso di almeno 15 giorni, tramite comunicazioni scritte (quali a titolo esemplificativo, SMS o email o messaggio sul decoder, ecc.) e i indirizzi telefonici (chiamate) nelle quali il Cliente sarà invitato a sanare la posizione amministrativa ovvero a fornire chiarimenti in merito al mancato pagamento. In caso di sospensione dei Servizi si applicheranno le disposizioni previste rispettivamente dalle Condizioni Generali di Contratto dei Servizi Sky e dei Servizi Fastweb.

6.3 A seguito della sospensione dei Servizi ai sensi del precedente articolo 6.2 Fastweb e Sky potranno risolvere il relativo Contratto conformemente a quanto previsto dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto.

Articolo 7 - Comunicazioni e Servizio Clienti

7.1 Fastweb e Sky mettono a disposizione del Cliente un Servizio Clienti unico e dedicato alla gestione dell'Offerta Sky&Fastweb", contattabile al numero 192.000, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi Fastweb e Sky. Tale Servizio Clienti unico gestirà solo ed esclusivamente i Clienti che hanno aderito all'Offerta Sky&Fastweb".

7.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto relative a reclami, disservizi e richieste di recesso dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R. In caso di raccomandata A/R la ricezione sarà comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione.

7.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente in relazione all'Offerta Sky&Fastweb" dovranno pervenire a Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20130 Milano.

7.4 Tutte le comunicazioni inviate da Fastweb e/o Sky all'ultimo indirizzo o recapito di posta elettronica del Cliente, indicato al momento della sottoscrizione del Contratto o reso noto successivamente si reputeranno da questi conosciute.

Articolo 8 - Disposizione finale: Rinvio alle Condizioni Generali di Contratto di FASTWEB e di SKY

8.1 Per tutto quanto non espressamente e specificatamente previsto dalle presenti Condizioni Generali per l'Offerta Sky&Fastweb" valgono a regolamentare la fornitura dei Servizi Fastweb e dei Servizi Sky le Condizioni Generali di Contratto previste per i rispettivi Servizi, allegate alle presenti Condizioni Generali per l'Offerta Sky&Fastweb".