

CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO RESIDENZIALE SKY

(valide dal 2 gennaio 2019)

L'abbonamento al servizio Sky e la fruizione dello stesso da parte tua comportano la presa visione ed integrale **accettazione** delle presenti **Condizioni Generali di Abbonamento**. Il servizio è fornito da **Sky Italia S.r.l.**, con sede a Milano in Via Monte Penice 7. Eventuali modifiche del contratto ti verranno preventivamente comunicate da Sky. Ti invitiamo a consultare anche, per tutto quanto non disciplinato dalle presenti Condizioni Generali di Abbonamento, la **Carta Servizi Sky** e le condizioni relative alle **single offerte commerciali** disponibili sul sito Sky.it nonché nei materiali commerciali. Ti consigliamo di **visitare periodicamente le pagine del sito Sky.it** per **consultare tutti gli aggiornamenti** dell'offerta, dei servizi, della tecnologia e della documentazione contrattuale. Le definizioni utilizzate nelle presenti Condizioni Generali sono descritte nell'Allegato alla fine del documento.

INDICE:

- 1. ABBONAMENTO**
- 2. PAGAMENTO E FATTURAZIONE**
- 3. DURATA E RECESSO**
- 4. CONDIZIONI DI USO E ASSISTENZA POSTVENDITA DEI MATERIALI SKY, PENALI E GARANZIE**
- 5. CORRETTO UTILIZZO DEL SERVIZIO, SICUREZZA E PENALE PER USI ILLECITI**
- 6. MODIFICA ED INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**
- 7. QUALITÀ DEL SERVIZIO, CONTROLLI TECNICI E AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE**
- 8. CONTENUTI**
- 9. VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI**
- 10. RISOLUZIONE - CESSIONE - TERZO FRUTTORE - CAMBIO TECNOLOGIA**
- 11. ASSISTENZA CLIENTI, COMUNICAZIONI E RECLAMI**
- 12. APPLICAZIONI DI TERZE PARTI**
- 13. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

ALLEGATO - DEFINIZIONI

ALLEGATO - SKY VIA FIBRA

1. ABBONAMENTO

1.1 Attivazione del Servizio

Per attivare il Servizio, è necessario stipulare il Contratto consegnando o inviando la **Richiesta di Abbonamento** attraverso i canali preposti. La Richiesta di Abbonamento è **accettata da Sky** con **l'attivazione della Smart Card** che potrà avvenire ad esito del Servizio di Installazione, se richiesto, o nei giorni

successivi alla consegna dei materiali Sky. L'attivazione della Smart Card comporta **l'attivazione del Servizio** e implica la presa visione e integrale accettazione delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento.

Puoi concludere il Contratto anche **a distanza**. A questo riguardo, se utilizzi il telefono per comunicare la tua Richiesta di Abbonamento, la relativa **registrazione vocale** costituisce il supporto durevole che verrà messo a tua disposizione e sostituisce il contratto in forma scritta.

In ogni caso gli effetti del Contratto decorrono dall'**attivazione del Servizio**, con l'attivazione della Smart Card.

Sky si riserva di **rifiutare** la Richiesta di Abbonamento, in presenza di un **giustificato motivo** (ad es. invalida modalità di pagamento, possibili frodi, morosità, utilizzo illecito della Smart Card ecc.) entro 25 (venticinque) giorni dall'attivazione della Smart Card, dandone comunicazione all'Abbonato.

In fase di stipula del nuovo Contratto potrai richiedere i **Pacchetti**, i **materiali Sky in comodato d'uso** (Smart Card, decoder e telecomando), il **Servizio di Installazione** e/o ulteriori **Servizi o Prodotti Opzionali** in base all'offerta commerciale di riferimento. Inoltre in qualsiasi momento nel corso di Contratto potrai **richiedere ulteriori Servizi e/o Prodotti** Opzionali con le modalità indicate di seguito e alle condizioni riportate di volta in volta nelle offerte commerciali.

1.2 Smart Card

Sky ti metterà a disposizione la Smart Card in **comodato d'uso gratuito** per la fruizione del Servizio. Sky continuerà ad essere proprietaria della Smart Card e se ti verrà richiesto, dovrai restituirla a Sky in corso di Contratto o alla fine del Contratto. Sky si riserva, nel corso del Contratto, di **verificare e/o aggiornare e/o sostituire la Smart Card** per motivi di sicurezza o di evoluzione tecnologica, in tal caso ti metteremo a disposizione la nuova Smart Card prima che quella vecchia divenga inutilizzabile. Se in questi casi non provvederai alla sostituzione o alla restituzione della Smart Card con le modalità indicate da Sky, eventuali malfunzionamenti non saranno imputabili a Sky e la tardiva o mancata restituzione, ove richiesta, consentirà a Sky di applicare le **penali** di cui al successivo paragrafo 4.5 (Penali).

Dovrai utilizzare la Smart Card in maniera conforme al Contratto, con le modalità indicate al successivo paragrafo 5. In caso di usi non consentiti della Smart Card, Sky potrà sospendere il Servizio e applicare una penale fino a Euro 4000 (quattromila/00), oltre a richiedere il risarcimento del maggior danno, nonché risolvere il Contratto.

1.3 Dispositivi abilitati e impianto satellitare

Per fruire del Servizio Sky ti metterà a disposizione, con le modalità di volta in volta stabilite, un **decoder ufficiale Sky** che è l'unico a garantire il corretto funzionamento del Servizio. Potrai inoltre fruire del Servizio con un decoder di tua proprietà. Per il corretto utilizzo del Servizio deve trattarsi di un decoder Sky o approvato da Sky, da collegare al tuo televisore e all'impianto satellitare. A tal fine potrai richiedere a Sky la **spedizione del solo decoder** o il **Servizio di Installazione** per realizzare un nuovo impianto satellitare o adeguare quello esistente o collegare i materiali all'impianto. Tutti i materiali di proprietà di Sky dovranno essere custoditi e utilizzati con le modalità specificate di seguito al paragrafo 4. Per i Servizi di Installazione, puoi consultare le specifiche **Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione**. Per le **garanzie e l'assistenza post vendita** dei materiali Sky vedi il seguente paragrafo 4.

Alcuni **Servizi e/o Prodotti Opzionali** Sky potrebbero richiedere un **adeguamento** del tuo impianto satellitare; ti invitiamo a verificare le specifiche offerte e le **Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky**.

1.4 Prodotti e Servizi Sky

Ti invitiamo a **consultare le pagine del sito Sky.it** dove potrai trovare in qualsiasi momento **l'elenco aggiornato** dei pacchetti, prodotti e servizi inclusi nella nostra offerta.

Inoltre per i pacchetti, prodotti e servizi tecnologici soggetti a variazioni, sul sito potrai trovare anche la descrizione delle relative **caratteristiche e funzionalità costantemente aggiornata**.

Nel corso dell'Abbonamento potrai decidere se mantenere i prodotti e servizi inizialmente prescelti o effettuare delle variazioni con le modalità previste al successivo paragrafo 6 (Modifica e interruzione del Servizio), in particolare potrai richiedere:

- a) l'aggiunta o sostituzione di Pacchetti e/o Servizi o Prodotti Opzionali che comporti un aumento del Canone di Abbonamento (**Upgrade**);
- b) la sostituzione di un Pacchetto con un altro che non comporti una variazione del Canone di Abbonamento (**Variazione**);
- c) la riduzione o sostituzione di Pacchetti, Servizi o Prodotti Opzionali che comporti una riduzione del Canone di Abbonamento (**Downgrade**).

Per i Servizi Tecnologici opzionali ti invitiamo a consultare le **Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky** e le informazioni disponibili nelle offerte commerciali e sul sito Sky.it.

2. PAGAMENTO E FATTURAZIONE

2.1 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 da te richiesti;
- e) le promozioni eventualmente da te fruiti;
- f) la tua scelta con riferimento a:
 - il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti (addebito su conto corrente bancario, carta di credito o, qualora previsto, bollettino postale) per il/i Servizio/i prescelto/i;
 - i termini di pagamento dei corrispettivi dovuti per il/i Servizio/i prescelto/i;
 - l'invio delle fatture - in formato elettronico via email o in formato cartaceo all'indirizzo da te indicato - relative alle somme dovute a titolo di corrispettivo, se richiesto.

2.2 Pagamento (Corrispettivi - Variazione dei prezzi - Deposito Cauzionale - Modalità di pagamento - Frequenza)

A) Corrispettivi

Il Canone di Abbonamento per il/i Servizio/i prescelto/i sarà dovuto 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.

Eventuali **sconti o promozioni** in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo del Contratto.

B) Variazione dei corrispettivi

Sky potrà **aumentare** gli importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti in presenza di giustificati motivi tra quelli indicati al successivo paragrafo 9 (Variazione delle Condizioni Generali). In tal caso Sky ti

informerà con **comunicazione scritta con un preavviso** di almeno 30 (trenta) giorni e avrai diritto di recedere gratuitamente, ossia senza penali né costi di disattivazione (inclusi gli eventuali importi previsti ai successivi paragrafi 3.4 (Recesso anticipato e Costi dell'Operatore) e 3.5 (Sconti e offerte promozionali)), 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 Sky o entro la data di entrata in vigore del nuovo importo una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo seguente: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano oppure inviando una PEC. **Se 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 sopra menzionato.

C) Deposito cauzionale

Al momento della sottoscrizione del Contratto, a tutela dei materiali di proprietà di Sky che ti verranno concessi in comodato d'uso gratuito per fruire del Servizio nonché a garanzia del credito e da eventuali frodi, Sky potrà richiedere il pagamento di una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale infruttifero di interessi che ti verrà messo a disposizione in comodato d'uso, di importo indicato di volta in volta nell'offerta. Il deposito cauzionale dovrà essere corrisposto a Sky con la modalità indicata nella Richiesta di Abbonamento, che potrai scegliere tra le modalità disponibili.

Successivamente alla risoluzione del Contratto o alla cessazione dello stesso avvenuta per causa non a te non imputabile, Sky provvederà, entro 90 (novanta) giorni dalla data di riconsegna dei materiali concessi in comodato d'uso gratuito, a restituirti la somma versata a titolo di deposito cauzionale, previa compensazione di eventuali crediti vantati da Sky nei tuoi confronti nonché previa restituzione a Sky dei materiali concessi in comodato d'uso e qualora i materiali risultino perfettamente funzionanti e pronti all'uso. Diversamente, Sky non sarà tenuta alla restituzione dell'importo. Fatto salvo quanto sopra, il deposito cauzionale ti sarà restituito con assegno di traenza o con altre modalità di volta in volta indicate.

D) Modalità di pagamento

Il pagamento dei corrispettivi dovuti avverrà con il metodo di pagamento da te indicato nella Richiesta di Abbonamento, a scelta tra: **addebito su conto corrente bancario, carta di credito** o, qualora previsto, **bollettino postale**.

L'applicazione della modalità di pagamento da te scelta tra l'addebito su conto corrente o la carta di credito 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 sarai tenuto a corrispondere gli importi dovuti in base al Contratto tramite bollettino postale.

Sky potrà sospendere il Servizio qualora i dati indicati per l'effettuazione del pagamento tramite addebito su conto corrente bancario o carta di credito non risultino corretti.

Dovrai mantenere il metodo di pagamento valido per tutta la durata dell'Abbonamento.

In caso di modifica della modalità di pagamento prescelta in bollettino postale, sarai tenuto al pagamento di un importo di €60 (sessanta/00) a titolo di deposito cauzionale che ti verrà restituito alla cessazione del Contratto con le modalità e i tempi di cui al paragrafo precedente sul "Deposito cauzionale".

E) Frequenza dei pagamenti

Le somme dovute in base al Contratto andranno pagate con la frequenza che hai scelto tra quelle disponibili nella Richiesta di Abbonamento e più precisamente entro la data di scadenza pagamento indicata in fattura.

2.3 Fatturazione

Le fatture saranno **domiciliate presso Sky** e verranno messe a disposizione in **formato elettronico** nel sito Sky.it, nell'area riservata **Sky Fai da te**. Potrai consultare sul sito le tue fatture degli ultimi 12 mesi e ottenerne la stampa previa richiesta a Sky. Le fatture rimarranno archiviate presso Sky per il tempo previsto dalla legge.

In alternativa potrai richiedere **l'invio gratuito delle fatture all'indirizzo email** da te indicato **o** l'invio **in formato cartaceo con spese per l'invio a tuo carico**, il cui importo è indicato nella Carta Servizi.

Se aderisci ad offerte, 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.

Reclami sulla fatturazione

Fatta in ogni caso salva la possibilità di far valere i tuoi diritti derivanti dal contratto e dalle norme di legge applicabili entro i termini di prescrizione, ogni **fattura si considera accettata** a meno che tu non comunichi a Sky, tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, eventuali contestazioni, specificate dettagliatamente, in merito agli importi fatturati entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di scadenza pagamento indicata in fattura.

2.4 Ritardato pagamento e sospensione del Servizio

In caso di ritardo nel pagamento di qualunque somma da te dovuta a Sky in base al Contratto:

- a) dovrai 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;
- b) dovrai rimborsare a Sky tutte le **spese sostenute per il recupero del credito** e/o delle penali previste, versando a Sky un importo minimo di €104,16 (centoquattro/16) fatti salvi eventuali costi ulteriori;
- c) Sky potrà **sospendere il Servizio** nel caso di mancata ricezione del pagamento alla data di scadenza. In tal caso, sarai tenuto comunque al pagamento del Canone di Abbonamento per i diversi Servizi prescelti per tutta la restante durata del Contratto e potrai ottenere la **riattivazione** del/i Servizio/i 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 mancati pagamenti nell'arco di 18 mesi e
 - (ii) ti impegni ad eseguire i **successivi pagamenti** mediante addebito su conto corrente bancario o carta di credito.

Per il precedente punto (i), 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.

3. DURATA E RECESSO

3.1 Durata dell'Abbonamento

Il Contratto avrà durata di **un anno** decorrente dalla data di attivazione del Servizio, **o** una **durata diversa espressamente prevista dall'offerta** promozionale alla quale aderirai, e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo **recesso anticipato** o **disdetta a scadenza**.

Esclusivamente per il primo anno di durata del Contratto, la durata 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.

3.2 Recesso nei primi 14 giorni (Ripensamento)

Ai sensi degli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/05 e successive modifiche) avrai **diritto di recedere dal Contratto e/o dai singoli Servizi e/o Prodotti Opzionali**, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, **entro il termine di 14 giorni** dalla conclusione del Contratto o dalla data dell'acquisto dei Servizi e/o Prodotti Opzionali che sia avvenuta **a distanza o fuori dei locali commerciali** (ad es. per telefono, via web etc.).

In caso di **acquisto di prodotti/materiali/dispositivi Sky**, potrai esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni dalla data di consegna del dispositivo e procedere con la restituzione del prodotto/materiale/dispositivo seguendo le indicazioni riportate sul sito Sky.it o comunicate dal Servizio Clienti Sky.

Per esercitare il recesso, dovrai informarci tramite una **comunicazione** – anche utilizzando il **modulo** tipo di recesso Sky pubblicato sul sito – da inviare, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a: Sky Italia S.r.l., Casella Postale 13057, 20141 Milano oppure via PEC. Per rispettare il termine, è sufficiente inviare la tua comunicazione prima della scadenza del periodo di recesso sopra indicato.

Sky ti **rimborserà** tutti i pagamenti ricevuti, compresi eventuali costi di consegna che hai sostenuto, **entro 14 (quattordici) giorni** dal momento in cui riceveremo la tua comunicazione di recesso, con le modalità di rimborso concordate e senza farti sostenere alcun costo. Se hai richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di recesso, ti verrà richiesto un importo proporzionale al servizio fruito, solo se espressamente previsto dall'offerta, fino al momento in cui hai comunicato il recesso dal presente Contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal Contratto stesso.

Se hai eventuali **materiali forniti da Sky** in comodato d'uso (ad es. decoder, Smart Card, telecomando, alimentatore esterno ecc.), dovrai restituirli entro 30 giorni dalla ricezione di una comunicazione di Sky in tal senso presso uno Sky Service (informazioni sul sito Sky.it o al Servizio Clienti Sky) e farti rilasciare la ricevuta dell'avvenuta restituzione.

Il recesso 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 il tuo accordo espresso** e con l'accettazione della perdita del diritto recesso a seguito della piena esecuzione del servizio. A titolo esemplificativo ma non esclusivo, il diritto di recesso è escluso in relazione ai seguenti servizi: se hai perfezionato l'acquisto di un contenuto/evento in pay per view; se hai richiesto ed è stato già eseguito da Sky il servizio di Installazione o di connessione del My Sky HD all'impianto esistente o di adeguamento dell'impianto stesso per consentirne la connessione.

3.3 Recesso e disdetta

(I) Nel **corso del Contratto puoi recedere** in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta che andrà inviata a Sky, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, all'indirizzo: Sky Italia S.r.l., Casella Postale 13057, 20141 Milano oppure via PEC all'indirizzo: servizioclientisky@pec.skytv.it. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della raccomandata con avviso di ricevimento.

(II) Per **disdire alla scadenza del Contratto**, potrai inviare una comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure via PEC agli indirizzi indicati al punto precedente, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza.

(III) Per il recesso e la disdetta puoi anche utilizzare i **moduli Sky** pubblicati sul sito Sky.it sezione Moduli.

In relazione al momento di efficacia del recesso troverà applicazione quanto previsto alle sezioni successive "Recesso anticipato e Costi dell'Operatore" e "Sconti e offerte promozionali".

3.4 Recesso anticipato e Costi dell'Operatore

Se recedi prima della scadenza di ciascuna annualità del Contratto, saranno richiesti:

- (i) gli importi dovuti a titolo di **corrispettivo per il Servizio fruito** fino ai 30 (trenta) giorni successivi alla data di ricevimento della tua comunicazione di recesso,
- (ii) il rimborso dei Costi dell'Operatore di importo pari a €11,53 (undici/53). I Costi dell'Operatore non saranno richiesti da Sky qualora la comunicazione di recesso, effettuata nel rispetto delle modalità e dei termini indicati alla sezione precedente, abbia efficacia al termine di ciascuna annualità o alla scadenza contrattuale; e
- (iii) l'importo corrispondente agli **sconti fruiti** qualora tu non abbia rispettato i termini minimi di durata del Contratto previsti dalle singole offerte promozionali.

3.5 Sconti e offerte promozionali

Sky potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti per i diversi Servizi offerti da Sky al mantenimento da parte tua del Contratto per una **durata determinata** stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. Se recedi prima del decorso della durata minima stabilita da ciascuna offerta promozionale, Sky potrà richiedere una somma pari all'importo dello sconto o al valore della promozione di cui hai beneficiato. Tale disposizione non si applica se richiedi l'adesione ai medesimi Servizi offerti da Sky a listino, senza beneficiare dello sconto o dell'offerta promozionale e pertanto senza essere vincolato alla durata minima contrattuale.

4. CONDIZIONI DI USO E ASSISTENZA POSTVENDITA DEI MATERIALI SKY, PENALI E GARANZIE

4.1 Condizioni di uso dei materiali di proprietà di Sky

Per la fruizione del Servizio, Sky ti metterà a disposizione alcuni materiali di sua proprietà in **comodato d'uso gratuito** a seconda dell'offerta sottoscritta (ad es. la **smart card**, il **decoder**, il **telecomando**, ecc.). Dovrai mantenere i materiali di proprietà di Sky liberi da qualsiasi onere, pegno o gravame e fare in modo che il diritto di Sky su di essi resti immune da eventi pregiudizievoli. Nel corso del Contratto qualora ti venga richiesto da Sky a fini di manutenzione, aggiornamento tecnologico, sicurezza o verifica del corretto utilizzo dei materiali Sky che non leda i diritti di Sky o le regole previste dal Contratto, dovrai provvedere a mettere il materiale a **disposizione di Sky o sostituirlo o restituirlo a Sky** con le modalità e i tempi indicati da Sky e in caso di mancato adempimento Sky potrà applicare le penali previste alla sezione "Penali" (paragrafo 4.5).

4.2 Assistenza postvendita

In caso di malfunzionamento dei **materiali di proprietà di Sky**, che possiedi in comodato d'uso per la fruizione dell'Abbonamento, non dovrai intervenire direttamente sugli stessi, ma dovrai rivolgerti e consegnarli ad un centro di assistenza Sky (**Sky Service**). Sky garantisce la **riparazione** o la **sostituzione immediata** del materiale Sky non funzionante e/o dei relativi accessori con un altro materiale Sky e/o relativi accessori anche rigenerati. La mancata sostituzione o riparazione a te imputabile non ti esonera dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

Per i servizi di **manutenzione e assistenza tecnica postvendita** per l'**impianto satellitare**, puoi consultare le pagine del **sito Sky.it** e le **Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione**.

4.3 Furto o smarrimento

In caso di furto o smarrimento dei materiali di proprietà di Sky, dovrai inviare a Sky, entro 7 (sette) giorni, mediante lettera raccomandata A.R., copia della relativa **denuncia** alle competenti autorità e dovrai corrispondere a Sky le **penali** previste di seguito alla sezione "Penali" (paragrafo 4.5).

4.4 Cessazione del Contratto: estensione del comodato d'uso e/o restituzione

Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa essa sia avvenuta, Sky si riserva la facoltà di concedere alcune tipologie di decoder Sky **in comodato d'uso** gratuito **per un ulteriore periodo** che sarà indicato da Sky.

In alternativa, Sky ti chiederà **la restituzione** dei materiali concessi in comodato d'uso gratuito, che potrai riconsegnare entro 30 (trenta) giorni presso uno Sky Service facendoti rilasciare la ricevuta di avvenuta riconsegna.

4.5 Penali

In caso di ritardo, mancata restituzione, smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione, Sky avrà diritto ad applicare un importo massimo a titolo di penale, di seguito indicato:

Tipologia di materiale di proprietà di Sky in comodato d'uso	Importo massimo della penale
Decoder SD	€ 21,00
Decoder HD	€ 75,00
Decoder My Sky HD	€ 150,00
Decoder Sky Q Black	€ 150,00
Decoder Sky Q Platinum	€ 200,00
Sky Q Mini	€ 80,00
Alimentatore esterno del Decoder, Decoder HD o My Sky HD	€ 30,00
Digital Key	€ 30,00
Telecomando	€ 30,00
Smart Card	€ 30,00

Resta 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.

4.6 Garanzie

Sky presta la **garanzia legale di conformità** prevista dal Codice del Consumo per i primi 24 (ventiquattro) mesi di durata del Contratto di Abbonamento per tutti i materiali venduti (ad es. Decoder o Decoder HD), con la riparazione o la sostituzione degli stessi e di ogni altro bene componente l'impianto satellitare fornito da Sky. In particolare, in caso di malfunzionamento Sky sostituirà il Decoder o Decoder HD o ogni altro bene componente l'impianto satellitare non funzionante, che dovrai riconsegnare a Sky. In caso di sostituzione del materiale (Decoder o Decoder HD) Sky potrà fornirti analogo materiale anche rigenerato. La mancata sostituzione o riparazione a te imputabile non ti esonera dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

Per le **garanzie commerciali** offerte da Sky con riferimento all'impianto satellitare e per i servizi di manutenzione e assistenza tecnica postvendita, si rinvia alle **Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione**.

5. CORRETTO UTILIZZO DEL SERVIZIO, SICUREZZA E PENALE PER USI ILLECITI

5.1 Condizioni di utilizzo del Servizio

Accetti di utilizzare qualsiasi Servizio di Sky, inclusi i Servizi Tecnologici, in conformità alle seguenti condizioni:

a) per **uso personale e nell'ambito familiare e domestico**, tramite l'uso di un solo apparecchio televisivo per ciascuna Smart Card, 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;

b) dovrai fruire del Servizio tramite i materiali di proprietà di Sky **esclusivamente presso l'indirizzo indicato** nella Richiesta di Abbonamento; In caso di Decoder di tua proprietà potrai usufruire del Servizio anche al di fuori dell'indirizzo indicato ma sempre tramite il Decoder di tua proprietà 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 Multiscreen;

c) **non condividere i contenuti o metterli a disposizione in rete** ad altri soggetti, in assenza dell'autorizzazione del legittimo titolare dei contenuti;

d) comunicare tempestivamente a Sky, con raccomandata con ricevuta di ritorno, ogni **modifica dell'indirizzo** indicato restando inteso che i materiali 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 presente articolo di qualsivoglia testo, immagine, suono, video, informazione e/o software messi a tua disposizione per mezzo dei suddetti servizi. In caso di violazione del suddetto obbligo sarai 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 tua delle vigenti normative nazionali ed internazionali in materia di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, private e/o diritti connessi. Sarai responsabile di qualsiasi utilizzo del Servizio anche da parte di terzi e/o minori che accedono dall'apparato installato presso l'indirizzo da te fornito o successivamente comunicato a Sky;

f) **non manomettere o manipolare** in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo gli apparati installati (**l'hardware**) e il **software** dei materiali di proprietà di Sky; e 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; **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 ti impegna a rispettare) relativi ai software e alle tecnologie incluse nel Servizio, che ti sono qui concessi in sublicenza in via non esclusiva, non trasferibile e per uso strettamente personale; **mantenere riservato, non cedere, trasferire o concedere in sublicenza, decompilare, manomettere o manipolare** in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo o copiare il software. In caso di violazione di questi obblighi sarai 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 tua delle vigenti normative nazionali ed internazionali in materia di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, private e/o diritti connessi. Sarai **responsabile di qualsiasi utilizzo degli apparati installati presso l'indirizzo da te fornito** o successivamente comunicato a Sky anche da parte di terzi e/o minori che vi accedono.

g) **Tutela dei minori**: dovrai **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", seguendo le indicazioni contenute nella lettera di accompagnamento alla stessa Smart Card, puoi altresì **bloccare autonomamente** ulteriori contenuti in base ad una classificazione dei medesimi per fasce 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 da te; e

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

i) I legittimi titolari dei contenuti forniti mediante il Servizio utilizzano **software e tecnologie** di terze parti per **proteggere i loro diritti di proprietà intellettuale sui contenuti**. Tali tecnologie includono, tra l'altro, la tecnologia Microsoft PlayReady™ DRM. A tale proposito prendi atto che i tuoi apparati autorizzati a fruire dei contenuti potranno includere il seguente disclaimer (ovvero analogo disclaimer in lingua inglese), che ti impegni 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) Prendi atto che il Servizio potrà contenere comunicazioni promozionali.

k) Prendi atto ed accetti 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 Sicurezza: controlli, sospensione del Servizio e penale contrattuale per uso non conforme

Per motivi di sicurezza e per tutelare i contenuti, la tecnologia e i materiali di proprietà da usi abusivi, Sky potrà svolgere dei controlli. In seguito a questi controlli, qualora si rilevino usi illeciti, Sky potrà adottare delle azioni di sospensione del Servizio e/o di chiusura del Contratto, richiedere delle penali e agire per il risarcimento dei danni nei confronti dei soggetti responsabili.

In particolare, Sky si riserva di effettuare dei **controlli in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità** per verificare che l'utilizzo del Servizio sia conforme al precedente paragrafo 5.1.

Sky si riserva di verificare inoltre, in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità, da remoto ovvero tramite propri incaricati, che la/le 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 sull'utilizzo di Smart Card residenziali in ambito pubblico sono previsti 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 ad esito dei controlli venga riscontrato un **uso illecito**, in quanto non conforme al precedente art. 5.1 lettera a), b), c), d), e), f) e g), h) Sky potrà **sospendere il Servizio**, dandoti comunicazione nelle modalità ritenute più opportune, ferma la possibilità di richiedere la **penale** indicata di seguito e di procedere alla **risoluzione**. Sky si riserva di procedere con la sospensione del Servizio anche nel caso di **rifiuto** da parte tua a **collaborare per consentire di effettuare le verifiche**.

La **violazione** degli obblighi assunti ai sensi del precedente art. 5.1 alla lettera a), b), c), d), e), f) configura 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, avremo diritto di chiederti il pagamento di una **penale fino a € 4.000,00** (quattromila/00), importo calcolato in base al costo medio di un abbonamento per i locali pubblici per un periodo di 12 (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.

6. MODIFICA ED INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Upgrade, Variazioni e Downgrade

In qualsiasi momento potrai richiedere Upgrade, Variazioni o Downgrade, fermo restando che l'abbonamento presuppone l'adesione al Pacchetto Base (Sky TV):

(i) **Upgrade e Variazioni** saranno efficaci dal momento della richiesta andata a buon fine, richiesta che potrà essere formulata con ogni mezzo anche telefonico o telematico;

(ii) il **Downgrade** sarà efficace a partire dal rinnovo del Contratto, ad eccezione dei casi in cui tu richiedi il Downgrade con efficacia in corso di Contratto che sarà efficace alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la tua 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. In caso di Downgrade, Upgrade e Variazioni Sky potrà richiedere un contributo per il **costo di gestione** come indicato sul listino vigente e riportato sul sito Sky.it o disponibile contattando il Servizio Clienti Sky.

6.2 Modifica e interruzione del Servizio

Ci riserviamo la facoltà di 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 che hai scelto. In caso di interruzione di un canale, se fruisci di un Servizio in cui è compreso tale canale, sarai informato di tale interruzione con adeguata comunicazione e Sky avrà facoltà di sostituire tale canale. Ti ricordiamo 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.

Sky potrà interrompere il Servizio per effettuare necessari interventi di **riparazione, manutenzione, ampliamento o miglioramento** del Servizio stesso. Qualora tali interruzioni dovessero durare per più di 2 (due) giorni, Sky ti riconoscerà uno sconto in uno dei successivi pagamenti del Canone di Abbonamento.

6.3 Forza maggiore

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 tali 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.

7. QUALITÀ DEL SERVIZIO, CONTROLLI TECNICI E AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE

7.1 Qualità del Servizio

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 o dei materiali Sky da parte tua, da un difetto di installazione dell'impianto di ricezione satellitare e/o di regolazione o da malfunzionamento del decoder di tua proprietà o da qualunque altra causa non imputabile a Sky.

Sky garantisce il funzionamento del Servizio esclusivamente mediante l'uso da parte tua 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 di tua proprietà 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 tua proprietà).

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 tuo carico le necessarie verifiche al riguardo.

7.2 Controlli tecnici

Ti impegni a permettere ai tecnici inviati da Sky, muniti di tesserino di riconoscimento, l'accesso al locale ove si trova installato il materiale di proprietà di Sky che ti è stato fornito in comodato d'uso, previo appuntamento che verrà concordato con te da Sky o dal tecnico incaricato da Sky. Qualora tu non consenta tale accesso, Sky avrà facoltà di sospendere il Servizio inviandoti preventivamente una comunicazione.

7.3 Aggiornamento del software

Prendi atto e accetti che per garantirti la funzionalità del Servizio Sky potrai:

- (i) aggiornare in modalità remota il software presente nel decoder Sky e/o negli altri materiali Sky, nonché
- (ii) modificare il satellite geostazionario ricetrasmittente, restando inteso che il conseguente riposizionamento dell'impianto di ricezione satellitare sarà esclusivamente a tuo carico.

8. CONTENUTI

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

Prendi atto ed accetti 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. Potrai **consultare**, in qualsiasi momento, la **composizione aggiornata dell'offerta Sky** tramite il sito **Sky.it**, **Skylife**, l'**EPG**, i **materiali commerciali** o contattando il **Servizio Clienti Sky**.

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.

9. VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI

Sky potrà aggiornare i corrispettivi nonché variare le presenti Condizioni Generali di Abbonamento **previa comunicazione scritta** all'Abbonato o, se consentito dalla normativa applicabile, mediante campagna informativa in presenza di **giustificati motivi** quali: **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 rilevino rispetto alle prestazioni contrattuali. La presente elencazione non ha carattere tassativo. In questi casi, Sky ti informerà con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni e avrai la **facoltà di recedere gratuitamente**, ossia senza penali né costi di disattivazione (inclusi gli eventuali importi previsti ai precedenti paragrafi 3.4 (Recesso anticipato e Costi dell'Operatore) e 3.5 (Sconti e offerte promozionali)), dal Servizio o dal Contratto con le modalità di cui al paragrafo 3.3 (Durata e recesso). Sky rende disponibili le proprie Condizioni Generali di Abbonamento **aggiornate** e la Carta Servizi **sul sito Sky.it**, che saranno di volta in volta applicabili all'Abbonato.

10. ALTRE VICENDE DEL CONTRATTO (RISOLUZIONE - CESSIONE - TERZO FRUITORE - CAMBIO TECNOLOGIA)

10.1 Risoluzione

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 **risossione degli importi dovuti** dall'Abbonato ai sensi dei successivi paragrafi ed il **risarcimento integrale dei danni**:

a) trascorsi 14 (quattordici) giorni dalla data di sospensione del Servizio, ai sensi dei precedenti paragrafi 2.4.c ("Ritardato pagamento e sospensione del Servizio") e 7.2 ("Controlli tecnici");

b) in caso di violazione e/o inadempimento di anche uno soltanto degli obblighi, divieti, garanzie dell'Abbonato di cui ai precedenti paragrafi 4 ("Condizioni di uso dei materiali") e 5 ("Condizioni di utilizzo del Servizio).

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.

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.

Inoltre, 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 **3 (tre) mensilità**, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

10.2 Cessione del contratto e cessione del credito

A condizione che la tutela dei tuoi diritti 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 tua, **accettazione** che si intende qui **già espressa e confermata**.

Non potrai, salva **preventiva autorizzazione** scritta di Sky, cedere il Contratto o i diritti e/o le obbligazioni dallo stesso derivanti a terzi.

10.3 Contratto a favore del Terzo Fruitore

Al momento della stipula del Contratto, potrai indicare un terzo quale fruitore del Servizio impegnandoti a:

- a) **pagare** tutte le somme dovute in base al Contratto;
- b) **comunicare al Terzo Fruitore** le presenti Condizioni Generali di Abbonamento e garantire il rispetto da parte del Terzo Fruitore di quanto previsto nelle stesse ed in particolare delle previsioni relative alla **custodia dei materiali** di proprietà di Sky (paragrafo 4) e alla **corretta fruizione** del Servizio (paragrafo 5).

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 tuoi confronti; e
- (iii) il **recesso** sarà efficace solo se inviato da te con le modalità indicate al precedente paragrafo 3 (Durata e recesso).

10.4 Cambio di tecnologia

Potrai richiedere, dietro pagamento di un importo indicato sul sito 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 ti sarà addebitato sulla prima fattura disponibile successiva alla richiesta. Prendi atto ed accetti che l'esercizio del **diritto di recesso** di cui al precedente paragrafo 3 (Ripensamento), 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 tuo diritto di recedere dal Servizio nelle altre ipotesi disciplinate dal paragrafo 3 (Durata e recesso).

11. ASSISTENZA CLIENTI, COMUNICAZIONI E RECLAMI

11.1 Servizio Clienti Sky

Per assistenza potrai contattare il nostro Servizio Clienti:

- per **posta** all'indirizzo Sky, Casella Postale 13057, 20141 Milano,

- tramite **email** dal sito www.sky.it sezione "Contatta Sky" o
- per **telefono** ai numeri indicati nella Carta Servizi Sky, nel sito Sky.it alla sezione "Contatta Sky" o nella documentazione contrattuale o nelle fatture o nelle altre comunicazioni di volta in volta inviate da Sky.

11.2 Comunicazioni

Ti invieremo informazioni relative al tuo Abbonamento e al Servizio (ad esempio comunicazioni di assistenza, variazioni contrattuali, messaggi di conferma, notifiche, fatture se richieste, etc.) **in via prioritaria in formato elettronico tramite email** qualora tu ci abbia fornito un indirizzo email nella Richiesta di Abbonamento o successivamente. Ulteriori mezzi per fornirti assistenza o informazioni sul Servizio potranno essere: messaggio sul televisore (**bmail**), **telefonata**, messaggio di testo (**sms**), messaggio in fattura, lettera scritta (ad es. in mancanza di un tuo indirizzo email).

11.3 Reclami

Eventuali reclami potranno essere comunicati al Servizio Clienti Sky, inviando una comunicazione per iscritto, tramite i punti di contatto di cui al precedente paragrafo 11.1. Sky si impegna a valutare la fondatezza dei reclami e a comunicarti l'esito della valutazione del reclamo **entro 30 (trenta) giorni** dal ricevimento della tua comunicazione, informandoti, tramite comunicazione email o messaggio sul televisore (bmail) o telefonata o messaggio di testo (sms) o lettera scritta. In caso di accoglimento del reclamo, Sky ti informerà circa i provvedimenti, le misure idonee ed i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati.

12. APPLICAZIONI DI TERZE PARTI

12.1. Se hai un set-top-box Sky Q Black o Sky Q Platinum, potrai trovarvi alcune applicazioni - disponibili anche su altri dispositivi diversi dai set-top-box Sky Q Black e Sky Q Platinum - che non sono incluse nell'Abbonamento Sky essendo offerte direttamente da terze parti con le quali Sky ha stipulato specifici accordi (le terze parti e le app di tali terze parti, rispettivamente le "Terze Parti" e le "**App delle Terze Parti**" o più semplicemente le "App"; gli accordi delle Terze Parti con Sky di seguito gli "Accordi").

12.2. Le App possono includere contenuti e/o funzionalità e/o servizi che sono anche essi offerti direttamente dalle rispettive Terze Parti, alle **specifiche condizioni contrattuali** da queste ultime previste e di cui puoi prendere visione sui rispettivi siti delle Terze Parti. Prendi atto ed accetti che per fruire delle App di Terze Parti e dei relativi contenuti e/o funzionalità e/o servizi dovrai accettare le specifiche condizioni contrattuali delle rispettive Terze Parti.

12.3. In nessun caso (e così tra l'altro neppure in caso di eventuali abbinamenti commerciali con offerte di Sky o offerte promozionali dedicate agli Abbonati sulla base degli Accordi), Sky è il soggetto che abilita alla fruizione delle App o dei relativi contenuti e/o funzionalità e/o servizi, essendo la relativa abilitazione nel solo controllo e responsabilità delle rispettive Terze Parti; né Sky è responsabile né ha alcun obbligo di controllo, monitoraggio, sorveglianza delle App e/o dei relativi contenuti e/o funzionalità e/o servizi, né è responsabile delle condotte delle Terze Parti, di quelle di terzi o comunque delle tue condotte. Sky non ha, inoltre, alcun obbligo di fornirti servizi di manutenzione o supporto in relazione alle App e/o ai contenuti e/o funzionalità e/o servizi delle Terze Parti.

Con riguardo a quanto precede, eventuali tue comunicazioni dovranno essere effettuate direttamente alle rispettive Terze Parti, secondo quanto previsto dalle specifiche condizioni contrattuali delle Terze Parti.

12.4. Prendi atto ed accetti che, in occasione di eventuali aggiornamenti delle App delle Terze Parti sui set-top-box Sky Q Black o Sky Q Platinum, sono possibili sospensioni o interruzioni della fruizione delle App e/o dei contenuti e/o funzionalità e/o servizi delle Terze Parti su tali set-top-box per il tempo necessario agli aggiornamenti. Per continuare a fruirne, potrai avvalerti degli altri dispositivi su cui le App di Terzi sono disponibili.

12.5. Per la fruizione delle App, dei relativi contenuti e/o funzionalità e/o servizi dovrai disporre dei necessari servizi di connettività forniti dal provider da te scelto.

12.6. Ove Sky effettuasse, sulla base degli Accordi, attività di vendita in proprio agli Abbonati di ticket che diano titolo all'acquirente di richiedere alle Terze Parti la fruizione di una o più delle App delle Terze Parti e dei relativi contenuti e/o funzionalità e/o servizi, il relativo contratto di vendita dei ticket da parte di Sky agli abbonati e le condizioni generali applicabili saranno rese separatamente disponibili da parte di Sky.

12.7. Le previsioni che precedono rimangono ferme ed invariate anche nel caso in cui Sky svolgesse, sulla base degli Accordi, in nome e/o per conto delle Terze Parti eventuali attività di fatturazione e/o per il caso in cui Sky prestasse ai propri Abbonati servizi di assistenza in relazione alle App ed ai relativi contenuti, funzionalità e servizi.

13. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

L'Abbonamento è regolato dalla **legge italiana**. Per ogni controversia relativa al Servizio e/o allo stesso direttamente connessa saranno applicabili le norme vigenti in materia di **foro competente**, fermo restando il **previo ricorso** alle procedure di **risoluzione extragiudiziale delle controversie**, seguendo le modalità indicate nella Carta Servizi Sky.

ALLEGATO - DEFINIZIONI

Termini con particolare significato nel presente Contratto (i termini definiti al singolare si intendono anche al plurale e viceversa). Per maggiore completezza, ti invitiamo a consultare le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici.

Abbonato	Tu, in qualità di sottoscrittore della Richiesta di Abbonamento e delle Condizioni Generali di Abbonamento, cui è fornito il Servizio e/o che indichi un altro soggetto Terzo Fruitore 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.
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 di Abbonamento	Le presenti condizioni che regolano il rapporto fra l'Abbonato e Sky.
Contenuti a richiesta	Servizi che consentono all'Abbonato di poter vedere uno o più contenuti su sua richiesta, quali attualmente 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 Condizioni Generali di Abbonamento, 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.
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 d'acquisto scelta dall'Abbonato.

Costi dell'Operatore	Costi richiesti da Sky all'Abbonato al momento della chiusura del Contratto, con le modalità e nella misura indicate all'art. 3.4 ("Recesso anticipato e Costi dell'Operatore") delle Condizioni Generali di Abbonamento.
Decoder	Apparecchio di decodifica (comprensivo del telecomando) di proprietà dell'Abbonato, oppure concesso in comodato d'uso gratuito da Sky, che consente di fruire del Servizio. A seconda dell'offerta commerciale a cui l'Abbonato aderisce, il Decoder potrà essere di tipo standard (SD) o Decoder HD o My Sky HD o Sky Q Black o Sky Q Platinum.
Decoder Rigenerato	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 Decoder 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 conclusione in caso di contratti stipulati fuori dai locali commerciali e di contratti a distanza, conformemente agli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/05 e successive modifiche), con le modalità indicate al paragrafo 3.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento; ovvero in corso di Contratto il diritto di recedere, comunque, dal Contratto ai sensi e con le modalità e tempistiche previste dal paragrafo 3.3 delle Condizioni Generali di Abbonamento.
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 HD e/o Sky Q Platinum e/o Sky Q Black.
My Sky	Decoder concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato che lo richieda, che consente di fruire del Servizio My Sky, anche in 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.
Richiesta di Abbonamento	La proposta, sottoscritta dall'Abbonato, con cui egli richiede: (i) l'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 del Decoder My Sky HD o del Decoder Sky Q Platinum o del Decoder Sky Q Black, accettando espressamente le Condizioni Generali di Abbonamento e (se richiesto); (ii) l'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 Multiscreen, al Servizio My Sky, al Servizio Sky HD al Servizio Sky Go, al Servizio Sky Go Plus, al Servizio Sky Q Plus, al Servizio Sky Go per i clienti Sky Q, allo Skylife, a Sky Kids scelti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche effettuate ai sensi del paragrafo 6.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento.
Servizi di assistenza tecnica	Collettivamente il Servizio di Installazione, il servizio di assistenza tecnica a domicilio denominato "Sky Expert a casa tua", le eventuali attività accessorie e le attività di assistenza tecnica post installazione, come descritte nelle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione.
Servizio Clienti Sky	Il servizio di assistenza per gli Abbonati descritto al paragrafo 11 delle Condizioni Generali di Abbonamento e all'articolo 6 della 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	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 all'art. 2.1 delle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione.
Servizio Pay Per View	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, anche in HD, il Servizio Multiscreen, il Servizio Sky HD, il Servizio Sky Go, il Servizio Sky Go Plus, il Servizio Sky Q Plus, il Servizio Sky Go per i clienti Sky Q, l'app Sky Kids, 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.
Servizi Tecnologici	Servizi tecnologici opzionali che l'Abbonato può richiedere in aggiunta rispetto all'abbonamento base al Servizio Sky, quali ad esempio: My Sky, Sky HD, Sky On Demand e Restart, Sky Go e Sky Go Plus, Sky Multiscreen, Sky Q Plus. Tali servizi sono regolati dalle Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky e dalle offerte commerciali di riferimento, ulteriori informazioni sul sito Sky.it.
Sky	Sky Italia S.r.l., con sede legale in Milano, Via Monte Penice 7.
Skylife	Periodico a pagamento che contiene, tra l'altro, la programmazione dei canali trasmessi da Sky.
Sky Primafila Ricaricabile	Carta prepagata ricaricabile che consente l'acquisto di eventi in modalità pay per view.
Sky Q Black	Decoder concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato che lo richieda, che consente di fruire del Servizio My Sky e Sky On Demand, anche in HD, con la stessa EPG disponibile su Sky Q e che permette di connettersi alla rete internet di casa, direttamente o tramite dispositivi esterni.
Sky Q Booster	Dispositivo di proprietà dell'Abbonato ed installabile a seguito dell'adesione al Servizio Sky Q Plus, per potenziare la connessione tra il decoder Sky Q Platinum e gli Sky Q Mini.
Sky Q Mini	Decoder accessorio (comprensivo del telecomando), concesso in comodato d'uso gratuito da Sky con l'adesione al Servizio Sky Q Plus o successivamente, che comunica in modalità wireless con il decoder Sky Q Platinum permettendo di fruire della funzionalità Multiscreen wireless di Sky Q Plus.
Sky Q Platinum	Decoder concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato che lo richieda, che consente di fruire del Servizio My Sky, Sky On Demand, Sky Q Plus e del Servizio Sky Go per i clienti Sky Q e che permette di connettersi alla rete internet di casa, direttamente o tramite dispositivi esterni.
Sky Q Plus	Servizio tecnologico che consente la visione dei Pacchetti del tuo Abbonamento in alta definizione e l'utilizzo delle funzionalità di Sky Q Plus su più televisori, grazie alla funzionalità Multiscreen wireless che collega il decoder Sky Q Platinum agli Sky Q Mini.
Sky Service	Centri autorizzati Sky presso cui è possibile: (i) richiedere la sostituzione del Decoder non funzionante (ii) effettuare la manutenzione della Smart Card (iii) effettuare il ritiro del Decoder (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.
Tasso Ufficiale di Riferimento	Il tasso di interesse applicato dalla Banca Centrale Europea alle sue più recenti operazioni di rifinanziamento principali.
Territorio	Il territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano nonché, per i Servizi Tecnologici fruibili in mobilità, il territorio degli altri Stati membri dell'Unione europea ai sensi del Regolamento UE n. 2017/1128. Scopri di più su sky.it/skyineuropa .
Terzo Fruitore	La persona che potrà indicare l'Abbonato quale soggetto che fruisce del Servizio.

ALLEGATO

CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO RESIDENZIALE SKY VIA FIBRA

Le Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky si estendono al Servizio denominato "Sky via fibra", che vengono integrate dalle seguenti previsioni. Nell'Abbonamento "Sky via fibra", in aggiunta ai canali e/o contenuti fruibili via fibra, Sky potrà includere eventuali ulteriori canali e/o contenuti ricevibili in tecnica digitale su reti terrestri (di seguito "Eventuali Canali Terrestri"). Tutte le informazioni relative alle caratteristiche tecniche minime necessarie per la fruizione dell'abbonamento "Sky via fibra" sono disponibili su sky.it/viafibra.

- **DISPOSITIVI ABILITATI (previsioni aggiuntive a quelle contenute al par. 1.3)**

Per fruire del Servizio, Sky ti metterà a disposizione, con le modalità di volta in volta stabilite, un **decoder ufficiale Sky** che è l'unico a garantire il funzionamento del Servizio. Tale decoder deve essere correttamente collegato alla tua rete internet di casa (di seguito "Rete"), mediante cavo ethernet o Wi-Fi ("Router Internet"). Potrai farlo in autonomia in pochi semplici passi, utilizzando i materiali che ti verranno spediti tramite corriere; in alternativa, potrai richiedere l'intervento di un tecnico Sky che ti contatterà telefonicamente per concordare la data dell'intervento. Inoltre, per la fruizione degli Eventuali Canali Terrestri, oltre al decoder ufficiale Sky debitamente collegato, tramite il Router Internet, alla Rete, dovrai disporre di un idoneo impianto di antenna terrestre installato a regola d'arte e secondo le norme CEI 100-100 e 100-7 e, in ogni caso, idoneo alla ricezione del segnale digitale terrestre in termini di orientamento dell'antenna, di utilizzo di componenti attivi e passivi per la distribuzione del segnale nonché della centralina.

Tutti i materiali di proprietà di Sky dovranno essere custoditi e utilizzati con le modalità specificate al paragrafo 4 delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky. Per le **garanzie** e l'**assistenza post vendita** dei materiali Sky vedi il paragrafo 4 delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky.

- **ASSISTENZA POSTVENDITA (previsioni aggiuntive a quelle contenute al par. 4.2)**

In caso di malfunzionamento dei **materiali di proprietà di Sky**, che possiedi in comodato d'uso per la fruizione dell'Abbonamento, non dovrai intervenire direttamente sugli stessi, ma dovrai rivolgerti e consegnarli ad un centro di assistenza Sky (**Sky Service**). Sky garantisce la **riparazione** o la **sostituzione immediata** del materiale Sky non funzionante e/o dei relativi accessori con un altro

materiale Sky e/o relativi accessori anche rigenerati. La mancata sostituzione o riparazione a te imputabile non ti esonera dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

- **QUALITA' DEL SERVIZIO (previsioni aggiuntive a quelle contenute al par. 7.1)**

1. Se hai un abbonamento "Sky via fibra", hai accettato che per fruire del Servizio devi dotarti di una connessione internet via fibra con un fornitore terzo autorizzato a veicolare il segnale per la fruizione del Servizio (di seguito "Operatore Internet Abilitato") e hai dichiarato di essere a conoscenza delle caratteristiche tecniche minime necessarie per fruire del Servizio (pubblicate su sky.it/viafibra). Sospensioni e/o interruzioni e/o ritardi e/o malfunzionamenti del Servizio imputabili all'Operatore Internet Abilitato e/o alla Rete non determinano alcuna responsabilità a carico di Sky né comportano una riduzione di quanto dovuto a Sky a titolo di Canone di Abbonamento.
2. Con riferimento agli Eventuali Canali Terrestri:
 - A) oltre ad assicurarti che il decoder Sky sia sempre debitamente collegato, tramite il Router Internet, alla Rete, saranno a tuo carico le necessarie verifiche relative alle caratteristiche tecniche con particolare riguardo alla copertura del segnale digitale terrestre e all'adeguatezza dell'impianto di antenna, che ti invitiamo a consultare nel sito sky.it/viafibra;
 - B) Sky non sarà responsabile nel caso di: (i) peggioramento della qualità di ricezione derivante da fenomeni atmosferici; (ii) peggioramenti nella ricezione o perdita del segnale causati da modifiche al Piano di assegnazione delle frequenze digitali vigente alla data odierna; (iii) fruizione senza la previa verifica sul sito sky.it/viafibra delle caratteristiche tecniche della fruizione degli Eventuali Canali Terrestri; (iv) malfunzionamenti legati all'impianto di antenna; (v) lavori di manutenzione e/o sostituzione dell'impianto ricevente presso il domicilio di fruizione; (vi) interferenze di segnale generate da soggetti terzi.
3. Inoltre, Sky non sarà responsabile nel caso di interruzione totale e/o parziale della fornitura di energia elettrica presso il domicilio di fruizione del Servizio.
4. In uno o più casi di sospensione e/o interruzione e/o ritardi e/o malfunzionamenti del Servizio imputabili all'Operatore Internet Abilitato e/o alla Rete e/o nel caso in cui l'Abbonato sottoscriva un nuovo servizio di connessione internet via fibra con un fornitore diverso da un Operatore Internet Abilitato e/o nel caso in cui gli Eventuali Canali Terrestri non fossero fruibili per le ragioni indicate ai precedenti paragrafi 2 e/o 3 del presente articolo, Sky non sospenderà la fatturazione dei canoni dovuti per il Servizio e conseguentemente l'Abbonato sarà tenuto al pagamento degli importi fatturati da Sky.

- **CAMBIO TECNOLOGIA (previsioni aggiuntive a quelle contenute al par. 10.4)**

Potrai richiedere, dietro pagamento di un importo indicato sul sito sky.it o disponibile contattando il Servizio Clienti Sky, il cambiamento di tecnologia di trasmissione del Servizio da quello via fibra - o, in caso di Eventuali Canali Terrestri, da quello via fibra e digitale terrestre - a quello satellitare, sempre che tale cambio di tecnologia sia tecnicamente possibile e fermo restando che, prima di decidere tale cambio, prenderai debita visione della composizione dell'abbonamento Sky di cui fruiresti via satellite. L'importo richiesto da Sky per il cambio tecnologia ti sarà addebitato sulla prima fattura disponibile successiva alla richiesta. Prendi atto ed accetti che l'esercizio del diritto di recesso di cui al paragrafo 3 (Ripensamento) delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky, 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 "Sky via fibra". Resta in ogni caso salvo il tuo diritto di recedere

dal Servizio nelle altre ipotesi disciplinate dal paragrafo 3 (Durata e recesso) delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky.

• **SERVIZIO DI INSTALLAZIONE E ATTIVITA' ACCESSORIE (previsioni aggiuntive a quelle contenute nelle Condizioni dei Servizi di Installazione e di Assistenza post installazione)**

Con l'adesione all'abbonamento "Sky via fibra", l'Abbonato potrà richiedere l'intervento a domicilio di un installatore per il collegamento del Decoder al Router Internet ("Servizio di Consegna e Connessione") tramite:

- cavo ethernet fino alla più vicina presa dati funzionante e distante non più di 3 metri dal Decoder;
- collegamento wireless in Wi-Fi; l'eventuale fornitura e posa di un apparato estensore Wi-Fi (Sky Link o Extender) considerata Attività Accessoria.

Non è previsto un intervento su problemi relativi alla Rete o sul modem dell'Operatore Internet Abilitato. Non è possibile per l'Abbonato richiedere il servizio opzionale Fast pronto intervento in 24h. Di seguito i prezzi per le attività di installazione ed assistenza dedicate a Sky via fibra:

Servizio di Consegna e Connessione	€120,00
Fornitura e posa in opera del dispositivo Extender Wi-Fi 802.11ac (Attività Accessoria)	€79,00