

## CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA

Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart (valide dal 30 agosto 2021)

### INDICE

1. Scelta da parte tua della tecnologia di fruizione
2. Servizi di installazione e di assistenza tecnica a domicilio per Sky Q via satellite
  - 2.1. Esecuzione dei servizi
  - 2.2. Prezzo dei servizi
  - 2.3. Garanzia legale e garanzia commerciale
3. Servizi di installazione e di assistenza post installazione per Sky Multiscreen

### ALLEGATO – Prezzi dei Servizi di Installazione e Sky Expert

#### 1. SCELTA DA PARTE TUA DELLA TECNOLOGIA DI FRUIZIONE

Ti ricordiamo che, in sede di adesione all'offerta Sky, dovrai indicare nella Richiesta di Abbonamento la tecnologia di fruizione del Servizio Sky (tra quelle disponibili nella Richiesta di Abbonamento e disciplinate nell'Allegato 2) e la tua eventuale richiesta del Servizio di Installazione e/o di altri servizi tecnici previsti dalle presenti Condizioni Generali. Potrai cambiare la tecnologia di fruizione del Servizio Sky rispetto a quella indicata nella Richiesta di Abbonamento secondo le previsioni e i termini dell'art. 22 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

#### 2. SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA TECNICA A DOMICILIO PER SKY Q VIA SATELLITE

##### A. Installazioni standard per la tecnologia Sky Q via satellite

In caso di adesione a nuovi Abbonamenti mediante la tecnologia di fruizione Sky Q via satellite ti offriamo, su tua richiesta, i servizi di installazione standard aventi ad oggetto la realizzazione dell'impianto, presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento, alle condizioni economiche previste di volta in volta nei materiali commerciali di riferimento. Ulteriori servizi non inclusi nella seguente descrizione costituiscono lavori aggiuntivi ("Attività Accessorie") e sono disponibili al prezzo di listino in vigore, indicato in Allegato.

Con "Installazione Standard" si intende quella risultante al termine dell'intervento eseguito dall'incaricato di Sky ("Installatore" o "Tecnico") e documentato nell'Ordinativo di Lavoro di cui al successivo art. 2.1. Nell'ambito della categoria "Installazioni Standard" sono inclusi diversi tipi di intervento tecnico che l'Installatore può eseguire e che sono descritti di seguito:

**a) "Nuovo impianto a balcone o Installazione della parabola a balcone":** la realizzazione dell'impianto satellitare e l'abilitazione del Servizio Sky, che comprende: (i) l'installazione sul balcone di proprietà o, laddove possibile anche compatibilmente con i regolamenti comunali in vigore, allo stesso piano del locale dove sarà installato il Decoder Sky o il Decoder di Tua Proprietà, di un'antenna parabolica, di un illuminatore, di una staffa per il fissaggio dell'antenna, (ii) l'eventuale posa a vista del cavo satellitare necessario al collegamento dalla centralina o dall'illuminatore fino al punto di installazione del Decoder Sky; e (iii) il completamento dell'installazione con gli stessi interventi previsti alla successiva voce (e) "Collegamento decoder a Presa Satellitare esistente".

**b) "Intervento su impianto esistente":** la realizzazione dell'impianto satellitare e l'abilitazione del Servizio Sky, 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 "Adeguamento di" impianto esistente, così come di seguito specificato.

**c) "Adeguamento dell'impianto esistente":** la realizzazione dell'impianto satellitare e l'abilitazione del Servizio Sky, 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;
- l'eventuale posa a vista del cavo satellitare necessario al collegamento dalla centralina o dall'illuminatore fino al punto di installazione del Decoder Sky; e
- il completamento dell'installazione con gli stessi interventi previsti alla successiva voce (e) "Collegamento decoder a Presa Satellitare esistente".

**d) "Nuovo Impianto a Tetto o Installazione della Parabola a Tetto":** la realizzazione dell'impianto satellitare e l'abilitazione del Servizio Sky, 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, l'Abbonato dovrà provvedere ad eventuali richieste di autorizzazione all'installazione e 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 all'Abbonato 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). Vi sono poi ulteriori tipi di Installazioni Standard quali:

**e) "Collegamento decoder a presa satellitare esistente":** l'intervento del Tecnico per il collegamento del Decoder Sky alla terminazione dell'impianto satellitare ("Presa Satellitare") esistente, che comprende:

- (I) l'installazione del Decoder Sky ed il suo collegamento al televisore con i cavi disponibili e presenti nell'imballaggio del Decoder Sky stesso;
- (II) quando previsto dall'offerta Sky cui l'Abbonato ha aderito, il collegamento tramite cavo ethernet alla presa dati (internet) funzionante laddove essa non sia distante più di 3 metri dal Decoder Sky;
- (III) la verifica della funzionalità dell'impianto satellitare e del Decoder Sky;
- (IV) l'abilitazione del Servizio Sky ed una breve illustrazione dei Servizi Sky e/o dei Pacchetti facenti parte del tuo Abbonamento e delle modalità di utilizzo del Decoder Sky installato.

##### B. Installazioni personalizzate (o attività accessorie) per la tecnologia Sky Q via satellite

Si tratta di servizi che prevedono lavori aggiuntivi, quindi Attività Accessorie eventuali ed ulteriori rispetto a quelle incluse nel Servizio di Installazione Standard svolto dall'Installatore unicamente a favore dell'Abbonato o del Terzo Fruitore che abbia richiesto il/i Servizio/i. Le Attività Accessorie potranno essere richieste con le seguenti modalità: a) telefonando al Servizio Clienti Sky in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto, o b) formulando tale richiesta all'Installatore, al momento dell'esecuzione del Servizio di Installazione.

##### C. Assistenza tecnica per la connessione internet

Nel caso di richiesta dell'Abbonato di collegamento del Decoder Sky al suo impianto dati per fruire delle funzionalità Sky On Demand e Restart 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.

##### D. Sky Expert a casa tua: intervento di assistenza tecnica a domicilio

Il servizio di assistenza tecnica a domicilio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato o del Terzo Fruitore e al prezzo indicato nell'Allegato, che consiste nella verifica del funzionamento dell'impianto Sky e/o del collegamento del Decoder Sky al router internet e delle eventuali attività di manutenzione degli stessi secondo le attività dettagliatamente elencate nell'Allegato. Nel caso di impianto centralizzato condominiale, l'intervento del tecnico Sky è previsto per le sole parti di proprietà dell'Abbonato. L'intervento del Tecnico è finalizzato a risolvere l'inconveniente segnalato relativamente all'impianto, ai Materiali Sky e alla loro connettività. Ai sensi del presente documento, non è previsto un intervento su problemi relativi alla connessione internet o sul router internet dell'operatore internet.

Il servizio può essere richiesto, in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto di Abbonamento, contattando il Servizio Clienti Sky.

#### 2.1. ESECUZIONE DEI SERVIZI

**2.1.1** Sky (o per essa l'Installatore o il Tecnico) provvederà a contattare telefonicamente l'Abbonato o il Terzo Fruitore al fine di concordare il giorno e l'ora in cui il Tecnico dovrà eseguire i servizi richiesti dall'Abbonato. Una volta eseguite tutte le attività richieste, il Tecnico 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 Fruitore e gli verrà messa a disposizione una copia.

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

### 2.1.3. 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.

II. 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 e/o del Terzo Fruitore provvedere all'ottenimento degli stessi.

Nel caso 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 impegnano a manlevare e tenere indenne Sky da ogni conseguenza derivante dalla scelta di Installazione dell'Impianto.

**2.1.4.** 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 impianti stiche 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.

## 2.2. PREZZO DEI SERVIZI

**2.2.1.** Il prezzo del Servizio di Installazione, diversificato a seconda della tipologia, è incluso nella Richiesta di Abbonamento sotto la voce "Importi tantum" e nell'Ordinativo di Lavoro.

**2.2.2.** In Allegato sono indicati i prezzi in vigore per i seguenti servizi: 1) Installazioni standard; 2) Installazioni personalizzate; 3) Sky Expert a casa tua: servizio di assistenza tecnica a domicilio. Per le ulteriori Attività Accessorie al servizio Sky Expert a casa tua e per il servizio di sostituzione del Decoder di Tua Proprietà guasto o del Decoder Sky funzionante puoi consultare il listino completo pubblicato sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it). I prezzi sono soggetti a periodici aggiornamenti nei casi previsti dall'art. 14 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky che verranno di volta in volta pubblicati sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) e/o resi disponibili contattando il Servizio Clienti Sky.

**2.2.3.** 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/dei servizio/i e/o dell'eventuale adeguamento o del servizio Sky Expert a casa tua dovrà essere corrisposto dall'Abbonato o dal Terzo Fruitore che ha richiesto l'esecuzione del servizio stesso.

## 2.3. GARANZIA LEGALE E GARANZIA COMMERCIALE

### 2.3.1. Garanzia legale sui materiali venduti da Sky

Con riferimento ad eventuali materiali che Sky ti abbia venduto (ad es. Decoder Sky, beni componenti l'impianto satellitare venduto da Sky), Sky presta la garanzia legale di conformità prevista dal D.lgs. 206/2005 per i difetti di conformità dei materiali venduti per i primi 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla vendita, con la riparazione o la sostituzione degli stessi. In particolare, in caso di malfunzionamento di tali materiali, li dovrai riconsegnare a Sky e Sky li sostituirà o, a sua scelta, te li riparerà. In caso di sostituzione di tale materiale, Sky potrà fornirti analogo materiale anche ricondizionato. In caso di malfunzionamento, la mancata sostituzione o riparazione a te imputabile non ti esonera dall'obbligo di pagare il corrispettivo di Abbonamento, o il Canone di Abbonamento, e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

### 2.3.2. Garanzia commerciale per i lavori eseguiti

Oltre alla garanzia legale richiamata dal precedente art. 2.3.1, Sky fornisce una garanzia commerciale per i lavori eseguiti di installazione dell'impianto satellitare e per il servizio Sky Expert a casa tua. In particolare, Sky garantisce ogni opera eseguita per l'installazione dell'impianto e ogni opera eseguita sull'impianto 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**"). Durante il periodo della Garanzia Commerciale, Sky si impegna ad eseguire gratuitamente, su semplice richiesta dell'Abbonato o del Terzo Fruitore, tutti i necessari interventi di riparazione e/o di rettifica.

Resta inteso che la Garanzia Commerciale di cui sopra non copre gli interventi di

sola consegna o sostituzione del Decoder Sky, né gli interventi di riparazione e/o assistenza 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.

## 3. SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE PER SKYMULTISCREEN

**3.1.** In caso di adesione al Servizio Tecnologico Sky Multiscreen in fase di stipula di un nuovo Contratto o nel corso del Contratto, è necessario un intervento del Tecnico per il Servizio di Installazione Sky di cui al precedente art.1 o per adeguare l'impianto preesistente. Nel caso di richiesta dell'Abbonato del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen, il Tecnico dovrà collegare il Decoder Sky ad internet per fruire dei Servizi Sky, del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen e più in generale dei servizi interattivi offerti da Sky; l'intervento riguarderà il collegamento ad internet attraverso il router internet dell'Abbonato o tramite cavo ethernet alla presa dati funzionante o tramite connessione wi-fi così come precedentemente definito al precedente art. 1 lettera C. Inoltre, il tecnico dovrà installare 1 (uno) o più Sky Q Mini (fino ad un massimo di 4 Sky Q Mini). L'installazione dello Sky Q Mini prevede un collegamento internet (wi-fi o ethernet) al Decoder Sky. Per la realizzazione dello stesso potrebbe essere necessario installare 1 (uno) o più Sky Booster (dispositivo che Sky venderà all'Abbonato al momento dell'installazione o dell'adeguamento dell'impianto per fruire del Servizio Sky Multiscreen e che consente di potenziare il collegamento wireless tra il Decoder Sky e gli Sky Q Mini).

**3.2.** Il Servizio di assistenza tecnica a domicilio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato o del Terzo Fruitore e al prezzo indicato nell'allegato (così come descritto all'art. 2 lettera D), prevede:

- l'intervento del Tecnico finalizzato a risolvere l'inconveniente segnalato relativamente all'impianto, ai Materiali Sky e alla loro connettività. Non è previsto un intervento su problemi relativi alla connessione internet o sul router internet dell'operatore internet;
- nel caso di impianto centralizzato condominiale, l'intervento del Tecnico per le sole parti di proprietà dell'Abbonato.

**ALLEGATO - 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.

<b>A - INSTALLAZIONI STANDARD</b>	
Nuovo impianto a balcone (installazione della parabola a balcone)	€ 150,00
Connessione ad Impianto esistente	€ 120,00
Adeguamento dell'Impianto esistente	€ 120,00
Nuovo Impianto a tetto (installazione della parabola a tetto)	€ 180,00
Consegna Decoder	€ 49,00

<b>B - INSTALLAZIONI PERSONALIZZATE</b>	
LNB e Multiswitch	€ 60,00
Installazione antenna piatta dCSS (solo per impianti a balcone)	€ 179,00
Canalizzazione interna o esterna	€ 40,00
Fornitura e posa in opera del solo convertitore Quad o dCSS per antenna piatta	€ 80,00
Presa satellitare aggiuntiva	€ 56,00
Partitore d'antenna	€ 9,00
Installazione LNB 4 uscite indipendenti (Quad)	€ 65,00
Installazione cavo HDMI / DVI	€ 33,00
Fornitura e posa in opera del cavo Ethernet a pagamento	€ 10,00
Fornitura e posa in opera di dispositivo Sky Link singolo	€ 39,00
Fornitura e posa in opera di dispositivo Sky Link aggiuntivo a quello esistente	€ 59,00
Fornitura e posa in opera di coppia dispositivi Sky Link	€ 99,00
Fornitura e posa in opera dello Sky Q Booster	€ 39,00

<b>C - SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA PER IL COLLEGAMENTO DEL DECODER ALLA PRESA SATELLITARE ESISTENTE</b>	
Servizio di assistenza tecnica per il collegamento del decoder alla presa satellitare esistente	€ 78,00



<b>D - SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA PER LA CONNESSIONE INTERNET</b>	
Servizio di assistenza tecnica per la connessione Internet colleg. cavo Ethernet Sky	€ 59,00
Servizio di assistenza tecnica per la connessione Internet colleg. Sky Link singolo	€ 59,00
Servizio di assistenza tecnica per la connessione Internet colleg. coppia Sky Link	€ 59,00

<b>E - SKY EXPERT A CASA TUA: INTERVENTO DI ASSISTENZA TECNICA A DOMICILIO</b>	
Sky Expert a casa Tua	€ 90,00
Intervento per problematiche su Reti/Apparati/Impianti non Sky	€ 45,00

<b>E1 - ATTIVITA' ACCESSORIE PER INTERVENTI SU MATERIALI FUORI GARANZIA PER L'IMPIANTO SKY</b>	
Sostituzione parabola	€ 29,00
Sostituzione antenna piatta	€ 99,00
Nuova antenna parabolica a balcone/piano con LNB DCSS	€ 29,00
Nuova antenna parabolica a tetto con LNB DCSS	€ 29,00
Adeguamento impianto esistente a m.utente con MSW DCSS	€ 29,00

<b>F - SOSTITUZIONE DECODER DI PROPRIETÀ GUASTO O IN COMODATO FUNZIONANTE</b>	
Sostituzione decoder di proprietà o venduto fuori garanzia	€ 39,00
Sostituzione decoder funzionante per insistenza Abbonato	€ 39,00
Sostituzione decoder presso centro servizi Sky per cambio modello	€ 69,00