

## CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO AL SERVIZIO SKY

Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart (valide dal 1 gennaio 2022)

Ti diamo il benvenuto nel **Servizio Sky**. La fruizione del Servizio Sky è disciplinata dalla **Richiesta di Abbonamento**, dalle **Condizioni Generali di Abbonamento Sky** inclusive dei relativi **Allegati** e dalle condizioni particolari delle singole offerte commerciali (di seguito cumulativamente "Contratto") di cui ti invitiamo a prendere visione. Con riferimento ai Servizi Sky fruibili via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri, ti invitiamo a prendere visione della Carta Servizi di Sky consultabile al seguente link <https://www.sky.it/info/moduli-contrattuali/condizioni-abbonamento-sky-tv/abbonamento-sky-open-smart>; con riferimento ai Servizi Sky via open internet ti invitiamo a prendere visione dell'Allegato 3.

Ti consigliamo di visitare periodicamente le pagine del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) per consultare gli aggiornamenti delle offerte commerciali, del Servizio Sky, della tecnologia e della documentazione contrattuale.

Le **definizioni** utilizzate nelle **Condizioni Generali di Abbonamento Sky** sono descritte nell'Allegato 1 recante le **"Definizioni"**.

### INDICE:

#### ABBONAMENTO - VARIAZIONI DEL PROFILO DI ABBONAMENTO - UPGRADE, SOSTITUZIONI E DOWNGRADE - RINNOVO ESPRESSO DEL PROFILO SKY SMART

1. Oggetto dell'Abbonamento
2. Richiesta di Abbonamento
3. Conclusione del Contratto
  - 3.1. Facoltà di Sky di non concludere il Contratto
  - 3.2. Attivazione e fornitura del Servizio Sky
4. Variazioni da parte tua del Profilo di Abbonamento e dei Servizi Sky
  - 4.1. Variazione del Profilo di Abbonamento
  - 4.2. Upgrade, Sostituzioni e Downgrade
    - 4.2.1. Condizioni per il Downgrade
5. Durata e rinnovo espresso del Profilo Sky Smart

#### CORRISPETTIVI

6. Pagamento dei Corrispettivi
7. Frequenza e modalità di pagamento
8. Fatturazione
9. Omesso pagamento e clausola penale
10. Deposito cauzionale

#### DURATA DEL CONTRATTO, DISDETTA, RINNOVO E RECESSO

11. Durata del Contratto, rinnovo e Disdetta
12. Recesso dal Contratto e altre previsioni sulla Disdetta
  - 12.1. Casi di recesso
  - 12.2. Recesso nei primi 14 giorni (Ripensamento)
  - 12.3. Recesso Anticipato
  - 12.4. Condizioni e modalità di Recesso Anticipato e di Disdetta
13. Importi da corrispondere in caso di recesso anticipato

#### MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO

14. Modifiche unilaterali delle condizioni economiche e contrattuali

#### ALTRE PREVISIONI RELATIVE AI SERVIZI SKY

15. Aggiornamenti dei contenuti dell'offerta Sky, dei canali, dei servizi relativi ai Contenuti Richiesta e dei Pacchetti
  - 15.1. Forza maggiore
16. Corretto funzionamento del Servizio Sky e garanzia legale di conformità, controlli tecnici e aggiornamento del software
  - 16.1. Corretto funzionamento del Servizio Sky e garanzia legale di conformità del servizio Sky
  - 16.2. Controlli tecnici
  - 16.3. Aggiornamento del software
17. Corretto utilizzo del Servizio Sky, sicurezza e conseguenze per usi illeciti
  - 17.1. Condizioni di utilizzo del Servizio Sky
  - 17.2. Sicurezza: controlli, sospensione del Servizio Sky e penale contrattuale per uso non conforme
18. Materiali Sky, condizioni di uso, assistenza tecnica, penali
  - 18.1. Materiali Sky
  - 18.2. Condizioni di uso dei Materiali Sky
  - 18.3. Furto o smarrimento
  - 18.4. Assistenza tecnica
  - 18.5. Cessazione del Contratto: estensione del comodato d'uso e/o restituzione
19. Penali

### CLAUSOLE FINALI

20. Risoluzione
21. Cessione del contratto e cessione del credito
22. Contratto a favore del Terzo Fruitore
23. Cambio di tecnologia
24. Servizio Clienti Sky
25. Comunicazioni di Sky e aggiornamento del tuo indirizzo
  - 25.1. Comunicazioni di Sky
  - 25.2. Aggiornamento da parte tua dell'indirizzo riportato nella Richiesta di Abbonamento
26. Reclami
27. Applicazioni di Terze Parti
28. Trattamento dei dati personali (rinvio)
29. Legge applicabile e risoluzione delle controversie

#### ALLEGATO 1 – Definizioni

#### ALLEGATO 2 – Tecnologia di fruizione dei Servizi Sky – parental control

#### ALLEGATO 3 - Reclami e indennizzi per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via open internet

## ABBONAMENTO - VARIAZIONI DEL PROFILO DI ABBONAMENTO - UPGRADE, SOSTITUZIONI E DOWNGRADE - RINNOVO ESPRESSO DEL PROFILO SKY SMART

### 1. Oggettodell'Abbonamento

Le Condizioni Generali di Abbonamento Sky disciplinano le modalità e i termini di offerta del Servizio Sky da parte di Sky Italia s.r.l., con sede a Milano in via MontePenice 7 ("Sky", "noi", "ci").

In fase di adesione al Contratto potrai richiederti i **Pacchetti**, i **Materiali Sky**, il **Servizio di Installazione** (ove applicabile) e/o i **Servizi o Prodotti Opzionali**, ove applicabili in base all'offerta commerciale cui hai aderito. Inoltre, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, potrai richiedere ulteriori Servizi Sky con le modalità previste dal Contratto e alle condizioni riportate, anche di volta in volta, nelle offerte commerciali.

### 2. RICHIESTA DI ABBONAMENTO

La Richiesta di Abbonamento riporta:

a) la tua scelta con riferimento al **Profilo di Abbonamento**, tra:

(I) **Sky Open**: il **Profilo Sky Open** è il Profilo di Abbonamento più flessibile, che ti permette di fruire del Servizio Sky al **Prezzo di Listino**, e dal quale potrai recedere senza un vincolo di permanenza minima nell'Abbonamento, alle condizioni descritte al successivo art. 12.3.

(II) **Sky Smart**: il **Profilo Sky Smart** ti permette di fruire del Servizio Sky al **Prezzo Scontato Sky Smart** e a fronte di un vincolo di permanenza minima nell'Abbonamento pari a 18 mesi dalla data di attivazione del Profilo Sky Smart;

b) l'**Anticipo** e/o il deposito cauzionale, se richiedi;

c) il **Corrispettivo di Abbonamento**, il Servizio Sky da te scelto, nonché gli eventuali Servizi o Prodotti Opzionali scelti;

d) il **Corrispettivo di Attivazione** del Servizio Sky da te scelto e le relative modalità di pagamento, fatte salve eventuali diverse condizioni particolari delle singole offerte commerciali;

e) il **Corrispettivo di Attivazione** e il **Corrispettivo di Abbonamento** per i Servizi o Prodotti Opzionali eventualmente da te richiesti;

f) la tua indicazione del luogo di installazione del Decoder Sky;

g) la tua scelta con riferimento a:

(I) la tecnologia di fruizione del Servizio Sky tra quelle disponibili nella Richiesta di Abbonamento e disciplinate nell'Allegato 2, nonché la tua eventuale richiesta del Servizio di Installazione;

(II) il metodo di pagamento dei Corrispettivi dovuti per i Servizi Sky, nonché per gli eventuali Servizi o Prodotti Opzionali, da te scelti;

(III) la periodicità del pagamento dei Corrispettivi dovuti per i Servizi Sky, nonché per gli eventuali Servizi o Prodotti Opzionali, da te scelti.

La consegna o l'invio della Richiesta di Abbonamento da parte tua, attraverso canali preposti, implica che tu abbia preso visione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky e la loro piena e incondizionata accettazione.

### 3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto si intende concluso con la nostra accettazione della tua Richiesta di Abbonamento, secondo quanto di seguito previsto.

In caso di contratto negoziato nei locali commerciali, in assenza di una accettazione espressa da parte di Sky, la tua Richiesta di Abbonamento si intende accettata con l'abilitazione, da parte nostra, della fruizione del Servizio Sky, che potrà avvenire all'esito del Servizio di Installazione, ove quest'ultimo Servizio sia previsto e sia date richiesto, o nei giorni successivi alla consegna dei Materiali Sky.

Se utilizzi il canale telefonico, la tua Richiesta di Abbonamento si intende accettata nel momento in cui ti metteremo a disposizione la registrazione vocale o altro supporto durevole sostitutivo del Contratto in forma scritta.

Se utilizzi un altro mezzo di comunicazione a distanza, la tua Richiesta di Abbonamento si intende accettata nel momento in cui ti metteremo a disposizione il supporto durevole sostitutivo del Contratto in forma scritta.

In ogni caso, gli effetti del Contratto decorrono dalla nostra abilitazione della fruizione del Servizio Sky.

#### 3.1. Facoltà di Sky di non concludere il Contratto

Ci riserviamo di rifiutare la tua Richiesta di Abbonamento, nei seguenti casi:

- mancata o erronea fornitura della documentazione e/o delle informazioni necessarie per l'attivazione dei Servizi Sky, che ti sono state da noi richieste;
- accertamento della tua incapacità legale;
- inadempimento di qualsiasi obbligazione nei confronti di Sky, a qualsiasi titolo e in riferimento a qualsiasi rapporto con noi, esistente o pregresso;
- tua iscrizione al registro dei protesti o soggezione a una procedura esecutiva;
- assoggettamento a procedure concorsuali in qualità di titolare di una impresa, anche individuale, o legale rappresentante di società o altre persone giuridiche;
- se sussistono motivi tecnici, commerciali, organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione che impediscano o ostacolino l'attivazione dei Servizi Sky.

#### 3.2. Attivazione e fornitura del Servizio Sky

Sky si impegna ad attivare il Servizio Sky nei termini previsti dal Contratto. In caso di mancata attivazione e quindi di mancata fornitura del Servizio Sky, avrai diritto di risolvere il Contratto secondo quanto previsto dagli artt. 135-otties e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/2005 e successive modifiche) e, in tal caso, Sky rimborserà tutti gli eventuali importi già versati.

4. VARIAZIONE DA PARTE TUA DEL PROFILO DI ABBONAMENTO E DEI SERVIZI SKY In qualsiasi momento nel corso del Contratto, ove tu abbia scelto il Profilo Sky Open, potrai passare al Profilo Sky Smart (**Variazione del Profilo**), nei limiti e secondo le modalità previste al successivo art. 4.1.

Inoltre, nei limiti e secondo le modalità di cui ai successivi artt. 4.2 e 4.2.1, in qualsiasi momento nel corso del Contratto potrai decidere se mantenere o modificare i Servizi Sky inizialmente scelti (**Upgrade**, **Sostituzioni** e **Downgrade**), fermo restando che l'Abbonamento presuppone l'adesione al Pacchetto Base.

Ti invitiamo a consultare le pagine del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) nelle sezioni dedicate in cui potrai trovare, in qualsiasi momento, le informazioni relative al Profilo Sky Open e al Profilo Sky Smart, nonché l'elenco aggiornato dei Servizi Sky inclusi nella nostra offerta.

#### 4.1. Variazione del Profilo di Abbonamento

In ogni momento, nel corso del Contratto, potrai richiedere di variare il Profilo Sky Open in Profilo Sky Smart secondo quanto di seguito previsto. Se con la tua richiesta di Abbonamento hai aderito al Profilo Sky Open, con la richiesta di Variazione del Profilo potrai scegliere di aderire al Profilo Sky Smart usufruendo del Prezzo Scontato Sky Smart in vigore al momento della richiesta di Variazione del Profilo e consultabile sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) alla sezione relativa alla Trasparenza Tariffaria. In caso di Variazione del Profilo da Profilo Sky Open a Profilo Sky Smart il Contratto in corso con Sky cesserà di produrre i suoi effetti dalla data di efficacia dell'adesione al Profilo Sky Smart. Da tale data decorreranno automaticamente gli effetti del Contratto con Sky cui aderirai contestualmente all'adesione al Profilo Sky Smart. La Variazione del Profilo da Profilo Sky Open a Profilo Sky Smart sarà efficace dal mese successivo a quello in cui Sky avrà dato conferma dell'avvenuta Variazione del Profilo, salvo che non sia diversamente disposto dalle condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito.

Se con la Richiesta di Abbonamento hai aderito al Profilo Sky Smart, non potrai chiedere la Variazione del Profilo e aderire al Profilo Sky Open prima della scadenza del vincolo di permanenza minima di 18 mesi di cui al successivo articolo 5. Potrai sempre chiedere il Recesso Anticipato dal Contratto, restituendo a Sky l'importo corrispondente agli sconti nei termini di cui al successivo articolo 13, lett. (b) e/o disdire il Contratto a scadenza.

La richiesta di Variazione del Profilo potrà essere formulata attraverso le apposite sezioni dell'Area Fai da Te, o contattando il Servizio Clienti Sky con le modalità descritte al successivo art. 23.

Salvo che non sia diversamente disposto dalle condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, in caso di Variazione del Profilo, Sky potrà richiedere un contributo per il costo di gestione come indicato sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o disponibile contattando il Servizio Clienti Sky.

#### 4.2. Upgrade, Sostituzioni e Downgrade

In qualsiasi momento potrai decidere di modificare la composizione del Servizio Sky da te prescelta, fermo restando che l'Abbonamento presuppone l'adesione al Pacchetto Base, e in particolare potrai richiedere attraverso le apposite sezioni del sito [sky.it](http://sky.it) (per upgrade: [sky.it/offerte/perte](http://sky.it/offerte/perte); per downgrade: [sky.it/rimuovipacchetto](http://sky.it/rimuovipacchetto)) o contattando il Servizio Clienti Sky con le modalità descritte al successivo art. 23:

- l'aggiunta di Pacchetti e/o Servizi o Prodotti Opzionali che comporti un aumento del Corrispettivo di Abbonamento (**Upgrade**) e/o la sostituzione di un Pacchetto con un altro che non comporti una variazione del Corrispettivo di Abbonamento (**Sostituzione**). L'Upgrade e la Sostituzione saranno efficaci dal momento della richiesta andata a buon fine e, a partire da tale momento, in caso di Upgrade il Corrispettivo di Abbonamento sarà aggiornato e comprenderà il corrispettivo per il/i Pacchetto/i e/o Servizi o Prodotti Opzionali aggiunto/i;
- la riduzione o sostituzione di Pacchetti e/o Servizi o Prodotti Opzionali che comporti una riduzione del Corrispettivo di Abbonamento (**Downgrade**). Il Downgrade sarà efficace entro 30 (trenta) giorni dalla tua richiesta o entro il minor termine di cui Sky ti informerà preventivamente.

#### 4.2.1. Condizioni per il Downgrade

Nel caso in cui eserciti il Downgrade prima della scadenza del vincolo di permanenza minima previsto dal Profilo Sky Smart, Sky ti richiederà la restituzione degli sconti relativamente al/i Pacchetto/i o Servizio/Prodotto Opzionale/i di cui hai chiesto il Downgrade, secondo quanto indicato nella pagina Trasparenza Tariffaria.

### 5. DURATA E RINNOVO ESPRESSO DEL PROFILO SKY SMART

Al termine del vincolo di permanenza minima di 18 mesi del tuo Profilo Sky Smart, al tuo Abbonamento saranno applicate automaticamente le condizioni relative al Profilo Sky Open ed il Prezzo di Listino vigente a tale momento, salva la tua

possibilità di disdire il Contratto a scadenza nonché la tua possibilità di rinnovare la tua adesione al Profilo Sky Smart nei termini e alle condizioni di seguito descritte. Qualora intendessi rinnovare la tua adesione al Profilo Sky Smart prima della scadenza del vincolo di permanenza minima di 18 mesi nell'Abbonamento, potrai farlo attraverso le apposite sezioni dell'Area Fai da Te, o contattando il Servizio Clienti Sky con le modalità descritte al successivo art. 23.

Per il periodo di 18 mesi successivo alla data di rinnovo della tua adesione al Profilo Sky Smart, al tuo Abbonamento saranno applicate le condizioni relative al Profilo Sky Smart e il relativo Prezzo Scontato Sky Smart in vigore a quel momento ed applicabili ai Servizi Sky da te scelti. Qualora, al momento della decorrenza del tuo rinnovo dell'adesione al Profilo Sky Smart fosse in vigore un Prezzo Scontato Sky Smart più basso, quest'ultimo Prezzo Scontato Sky Smart sarà automaticamente applicato da Sky.

Nel caso in cui rinnovassi la tua adesione al Profilo Sky Smart nei termini sopra descritti, Sky ti addebiterà un Corrispettivo di Rinnovo che sarà preventivamente indicato da Sky.

## CORRISPETTIVI

### 6. Pagamento dei Corrispettivi

Il Corrispettivo di Abbonamento per il Servizio Sky può essere da te pagato, secondo quanto da te indicato nella Richiesta di Abbonamento, in unica soluzione (**Corrispettivo in Unica Soluzione**) oppure in ratei periodici (**Canoni di Abbonamento**).

Il Corrispettivo per il Servizio Sky da te scelto sarà dovuto a partire dalla nostra abilitazione del Servizio Sky, con la modalità da te indicata nella Richiesta di Abbonamento, e sarà quello in vigore al momento dell'invio da parte tua a Sky della Richiesta di Abbonamento.

Fermo quanto sopra, in caso di scelta da parte tua del Profilo Sky Smart, ti sarà applicato il Prezzo Scontato Sky Smart cui hai aderito in base all'offerta commerciale, ad eccezione di eventuali variazioni dell'IVA o aggiunte di altre imposte di legge a tuo carico che dovessero verificarsi nel corso della durata del Contratto. Ti invitiamo a verificare il Corrispettivo di Abbonamento a te applicabile e il relativo periodo di validità sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) nella sezione "Trasparenza Tariffaria".

Il Corrispettivo relativo ai Contenuti a Richiesta che avrai acquistato in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento sarà pagato contestualmente al pagamento del Canone di Abbonamento o, nel caso di Corrispettivo in Unica Soluzione, secondo le tempistiche indicate nella fattura di Sky.

### 7. FREQUENZA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

I Corrispettivi andranno pagati 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.

I Corrispettivi degli acquisti relativi ai Contenuti a Richiesta acquistati in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento ti saranno evidenziati in fattura separatamente.

Il pagamento dei Corrispettivi avverrà con il metodo di pagamento da te scelto nella Richiesta di Abbonamento tra quelli disponibili nella stessa Richiesta di Abbonamento. Dovrai mantenere un metodo di pagamento valido per tutta la durata del Contratto.

Nel caso tu abbia scelto quale modalità di pagamento l'addebito su conto corrente o su carta di credito, Sky può sospendere i Servizi Sky, in tutto o in parte, nel caso in cui la Banca o l'Ente Emittente la carta di credito non accetti la nostra richiesta di pagamento, nonché nel caso in cui il pagamento non vada a buon fine e/o nel caso che la modalità scelta venga da te revocata e non sia prontamente sostituita, prima della scadenza del pagamento, da altra tra quelle accettate da Sky al momento della sostituzione. In ognuno di tali casi di **sospensione**, sarai tenuto a corrispondere gli importi dovuti in base al Contratto tramite una delle modalità di pagamento che ti comunicherà Sky, fermo restando che ove tra tali modalità vi fosse il bollettino postale Sky potrà addebitarti il pagamento degli importi previsti nel successivo comma del presente articolo. Nel caso in cui, nel corso del Contratto, ci comunicassi la modifica della modalità di pagamento fino a quel momento da te prescelta, sostituendola con il bollettino postale e sempre che quest'ultima modalità di pagamento sia tra quelle accettate da Sky al momento della tua comunicazione, sarai tenuto al pagamento di un importo di €60 (sessanta/00) a titolo di deposito cauzionale. Quest'ultimo importo ti sarà restituito da Sky, con le modalità e i tempi di cui all'art. 10, in caso di sostituzione da parte tua della modalità di pagamento con bollettino postale con altra modalità tra quelle accettate da Sky oppure alla cessazione del Contratto.

Qualora constatassimo che i dati di pagamento da te forniti non siano corretti, Sky si riserva la facoltà, previo avviso, di sospendere i Servizi Sky, in tutto o in parte.

Ai fini del presente Contratto, puoi consultare il sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o contattare il Servizio Clienti Sky per verificare ogni aggiornamento sulle modalità di pagamento accettate da Sky.

### 8. FATTURAZIONE

Sky emette fatture elettroniche con la cadenza da te prescelta nella Richiesta di Abbonamento utilizzando il Sistema di Interscambio secondo quanto previsto dal d.lgs. 127/2015 (modificato con l. 145/2018). Le fatture elettroniche emesse nei tuoi confronti sono rese disponibili, su tua richiesta, mediante i servizi telematici

dell'Agenzia delle Entrate; una copia delle fatture elettroniche emesse sono disponibili nell'Area Fai da Te per un periodo di 12 mesi. Al momento dell'adesione all'Abbonamento o in qualsiasi momento nel corso dello stesso, puoi chiedere che Sky ti avvisi dell'emissione e della disponibilità di ciascuna fattura nella tua Area Fai da Te, mediante email che includerà il link a tale fattura. Tale avviso ti sarà fornito da Sky gratuitamente.

Inoltre, potrai richiedere l'invio di copia cartacea con spese per l'invio a tuo carico, il cui importo è indicato, per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri, nella Carta Servizi, e, per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via open internet, nell'Area Fai da Te e contattando il Servizio Clienti Sky. Se, in corso di Contratto, successivamente all'adesione alla Richiesta di Abbonamento, aderisci ad offerte o ad altri Servizi Sky, la modalità di consultazione e di eventuale invio delle fatture, secondo quanto sopra previsto, resterà quella in essere per l'Abbonamento al momento dell'adesione a tali offerte o altri Servizi Sky. Le fatture sono conservate da Sky per il tempo previsto dalla legge.

### 9. OMESSO PAGAMENTO E CLAUSOLA PENALE

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

- Sky potrà a propria scelta, previa comunicazione, ridurre il Servizio Sky nel caso di mancata ricezione del pagamento alla data di scadenza, decorso il termine indicato da Sky nella propria comunicazione;
- Sky, previa comunicazione, potrà sospendere integralmente il Servizio Sky nel caso di mancata ricezione del pagamento decorsi i termini previsti dalla normativa applicabile, e in ognuna di tali ipotesi sarai tenuto comunque al pagamento del Corrispettivo di Abbonamento per i diversi Servizi Sky da te scelti per tutta la restante durata del Contratto.

Sia in caso di riduzione che in caso di integrale sospensione, potrai ottenere la riattivazione del Servizio Sky su lo a condizione che:

- paghi a Sky tutte le somme arretrate oltre ad una penale di € 9,90 (nove/90), in caso di reiterati mancati pagamenti nell'arco di 18 (diciotto) mesi, di €29,90 (ventinove/90); e
- ti impegni ad eseguire i successivi pagamenti mediante addebito su conto corrente bancario, carta di credito o altro metodo di pagamento elettronico da te scelto tra quelli da noi indicati e che puoi verificare sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o contattando il Servizio Clienti Sky.

Qualora le somme dovute, eventualmente maggiorate della penale sopra indicata, vengano corrisposte tramite carta di credito o altro metodo di pagamento elettronico da te scelto tra quelli da noi indicati, la riattivazione del Servizio Sky sarà da noi disposta immediatamente dopo aver verificato l'avvenuto pagamento; diversamente, in caso di addebito delle stesse su conto corrente bancario, la riattivazione del Servizio Sky è subordinata all'accertamento dell'effettivo incasso delle somme arretrate da parte di Sky.

### 10. DEPOSITO CAUZIONALE

Al momento della tua adesione al Contratto, a tutela dei Materiali Sky nonché a garanzia del credito e da eventuali frodi, potremo chiederti il pagamento di una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale infruttifero di interessi, il cui importo è indicato, per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri, nell'art. 8 della Carta Servizi e, per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via open internet, sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) nella sezione "Trasparenza Tariffaria" e contattando il Servizio Clienti Sky.

Il deposito cauzionale dovrà essere corrisposto a Sky con la modalità che hai scelto tra quelle disponibili nella Richiesta di Abbonamento. Successivamente alla cessazione del Contratto a scadenza naturale dello stesso, per tuo Recesso Anticipato o in ogni altro caso di cessazione del Contratto, e a condizione che tu non sia tenuto a versare a Sky somme a qualunque titolo in base al Contratto, Sky provvederà entro 90 (novanta) giorni dalla data di riconsegna dei Materiali Sky a restituirti la somma versata a titolo di deposito cauzionale, previa compensazione di eventuali crediti di Sky nei tuoi confronti nonché previa restituzione a Sky dei Materiali Sky, e sempre che i Materiali Sky risultino perfettamente funzionanti e pronti all'uso.

Diversamente, Sky potrà trattenere le somme del Deposito Cauzionale corrispondenti al valore economico dei beni danneggiati o non funzionanti, dandotene preventiva comunicazione.

Fatto salvo quanto sopra, il deposito cauzionale ti sarà restituito con il medesimo metodo di pagamento da te utilizzato per il pagamento dei Corrispettivi e, qualora non fosse tecnicamente possibile, con assegno di trazione.

### DURATA DEL CONTRATTO, DISDETTA, RINNOVO E RECESSO

#### 11. Durata del Contratto, rinnovo e Disdetta

Fermo quanto previsto dagli artt. 12 (Recesso dal Contratto e altre previsioni sulla Disdetta) e seguenti, il Contratto avrà durata di 18 (diciotto) mesi decorrenti dalla data di abilitazione da parte di Sky della fruizione del Servizio Sky, sia nel caso di Profilo Sky Smart sia nel caso di Profilo Sky Open. Il Contratto si intende tacitamente rinnovato di diciotto mesi in diciotto mesi, salva tua **Disdetta** che

dovrai comunicare a Sky, secondo le modalità previste dall'art. 12.4, con un preavviso di 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza del termine di ciascun periodo di 18 (diciotto) mesi di durata del Contratto, e fermo restando il tuo diritto di recesso dal Contratto, in qualsiasi momento, ai sensi degli art. 12 e seguenti.

Qualora tu aderisca al Profilo Sky Smart il vincolo di permanenza minima nell'Abbonamento è pari a 18 mesi dalla data di attivazione dello stesso Profilo Sky Smart. Al termine del vincolo di permanenza minima di 18 mesi del tuo Profilo Sky Smart al tuo Abbonamento saranno applicate automaticamente le condizioni relative al Profilo Sky Open ed il Prezzo di Listino vigente a tale momento, salva la tua possibilità di disdire il Contratto a scadenza nonché la tua possibilità di rinnovare la tua adesione al Profilo Sky Smart nei termini e alle condizioni descritte all'art. 5 che precede.

Le modalità e i termini per esercitare il recesso dal Contratto e le relative condizioni sono disciplinate all'art. 12 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

## 12. RECESSO DAL CONTRATTO ED ALTRE PREVISIONI SULLA DISDETTA

### 12.1. Casi di recesso

Puoi recedere dal Contratto nei seguenti casi:

- a) in caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, nei primi 14 (quattordici) giorni alle condizioni previste dal successivo art. 12.2;
- b) in qualunque momento, prima della scadenza del Contratto, alle condizioni previste dal successivo art. 12.3;
- c) in caso di modifica unilaterale del Contratto da parte di Sky alle condizioni previste dal successivo art. 14.

### 12.2. Recesso nei primi 14 giorni (Ripensamento)

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

In caso di acquisto di prodotti da Sky, potrai esercitare il diritto di recesso entro 14 (quattordici) giorni dalla data di consegna del prodotto e procedere con la restituzione del prodotto seguendo le indicazioni riportate sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o comunicate dal Servizio Clienti Sky.

Per esercitare il recesso, puoi chiamare il numero 02.917171. In alternativa puoi inviare una comunicazione - anche utilizzando il modulo tipo di recesso Sky pubblicato sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) (nella pagina Assistenza Sky, sezione Moduli) - a mezzo raccomandata a.r. a: Sky Italia S.r.l., Casella Postale 13057, 20141 Milano oppure via PEC a: [servizioclientisky@pec.skytv.it](mailto:servizioclientisky@pec.skytv.it). Per rispettare il termine, è sufficiente inviare la tua comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del Periodo di Ripensamento sopra indicato.

Se recedi dal presente Contratto nel Periodo di Ripensamento e non hai richiesto l'attivazione immediata dei Servizi Sky e/o dei Servizi o Prodotti Opzionali, Sky ti rimborserà tutti i pagamenti ricevuti, compresi eventuali costi di consegna che hai sostenuto, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 (quattordici) giorni dal momento in cui riceveremo la tua comunicazione di recesso.

Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da te usato per la transazione iniziale, salvo che tu non abbia espressamente indicato un'altra modalità di accredito; in ogni caso, non dovrai sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Se hai richiesto espressamente l'attivazione dei Servizi Sky e dei Servizi o Prodotti Opzionali durante il Periodo di Ripensamento, dovrai corrispondere a Sky, per tutte le prestazioni previste dal Contratto, un importo proporzionale a quanto ti è stato fornito fino al momento in cui hai comunicato il tuo recesso. Se hai eventuali Materiali Sky dovrai restituirli entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione di una comunicazione di Sky in tal senso presso uno Sky Service e farti rilasciare la ricevuta dell'avvenuta restituzione, o secondo le diverse modalità che ti saranno comunicate da Sky. Potrai reperire lo Sky Service più vicino sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o contattando il Servizio Clienti Sky. In tal caso, la mancata restituzione dei Materiali Sky potrà comportare l'addebito dei penali previste all'art. 18.6.

Il recesso è escluso ai sensi dell'art. 59 comma 1 D.lgs. n. 206/05 per i contratti relativi ad alcune categorie di servizi dove la completa prestazione del servizio si esegue all'inizio con il tuo accordo espresso, e con l'accettazione da parte tua della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del servizio. Titolo esemplificativo ma non esaustivo, il diritto di recesso è escluso in relazione ai seguenti servizi: se hai perfezionato l'acquisto di un Contenuto a Richiesta non potrai esercitare il diritto di recesso dopo averlo visionato; se hai richiesto il Servizio di Installazione o di adeguamento dell'impianto esistente non potrai esercitare il diritto di recesso, limitatamente a tale ultimo servizio, in seguito all'esecuzione dell'installazione e/o dell'adeguamento dell'impianto stesso da parte di Sky.

### 12.3. Recesso Anticipato

Puoi recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, comunicando a Sky tale tua scelta, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, con le modalità e ai termini previsti all'art. 12.4.

Il Recesso Anticipato ha efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione da te inviata. In caso di Recesso Anticipato, devi restituire a Sky gli sconti secondo quanto previsto al successivo art. 13.

### 12.4. Condizioni e modalità di Recesso Anticipato e di Disdetta

Con riferimento alla **Disdetta** dal Contratto di cui all'art. 11 e al **Recesso Anticipato** di cui all'art. 12.3, puoi comunicare a Sky la tua volontà di disdire il Contratto o di recedere dal Contratto con le medesime modalità utilizzabili al momento dell'adesione allo stesso Contratto, che garantiscano certezza sull'avvenuta ricezione della tua comunicazione da parte di Sky, quali preferibilmente il telefono (chiamando il numero 02.917171), il webform (accedendo all'Area Fai da Te) oppure presso i punti di vendita. In caso di utilizzo del telefono, del webform, o del punto vendita riceverai un messaggio di conferma di ricezione da parte di Sky.

In alternativa, potrai inviare una PEC o una raccomandata a.r. agli indirizzi specificati sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it).

### 13. IMPORTI DA CORRISPONDERE IN CASO DI RECESSO ANTICIPATO

Salvo che non sia diversamente disposto dalle condizioni dell'offerta commerciale cui aderito, nei casi di Recesso Anticipato, prendi atto e accetti che ti saranno fatturati e sarai tenuto a versare a Sky:

- gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il Servizio Sky fruito fino ai 30 (trenta) giorni successivi alla data di ricevimento della tua comunicazione di recesso;
- qualora non sia rispettato il vincolo di permanenza minima nel Contratto previsto per il Profilo Sky Smart, l'importo per la restituzione degli sconti, secondo quanto indicato nella pagina Trasparenza Tariffaria.

### MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO

#### 14. Modifiche unilaterali delle condizioni economiche e contrattuali

Sky ha la facoltà di modificare le condizioni economiche e contrattuali previste nel Contratto, oltre che nei casi previsti dalla legge, solo qualora ricorra uno dei seguenti giustificati motivi: modifiche legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, motivi connessi con l'incremento dei costi relativi ai contenuti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei Servizi Sky, in occasione di sviluppi tecnologici o informatici, o comunque in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, che rilevino rispetto alle prestazioni contrattuali.

In tal caso, per i Servizi Sky fruibili via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri, Sky provvede tempestivamente a informarti mediante una comunicazione in fattura e/o altra comunicazione scritta contenente l'indicazione del giustificato motivo della/e variazione/i, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla data di entrata in vigore delle modifiche, e/o mediante ogni altra modalità di comunicazione prevista dalla legge; per i Servizi Sky fruibili via open internet, Sky provvede tempestivamente a informarti con una delle modalità indicate nell'art. 24.

Entro tale termine, avrai diritto di recedere dal Contratto senza penali né costi di disabilitazione del Servizio Sky (inclusi gli eventuali importi previsti al precedente art. 13, lett. (b) con le modalità previste dall'art. 12.4.

In caso di mancato esercizio nel termine sopra indicato del diritto di recesso, le variazioni unilaterali si intenderanno da te accettate e produrranno effetti nei tuoi confronti.

Sky rende disponibili sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it), aggiornate, le proprie Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

### ALTRE PREVISIONI RELATIVE AI SERVIZI SKY

#### 15. Aggiornamenti dei contenuti dell'offerta Sky, dei canali, dei servizi relativi ai contenuti a Richiesta e dei Pacchetti

Prendi atto ed accetti che i canali e/o i servizi e/o i contenuti inclusi nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky (ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli eventuali ciclisti e/o sportivi all'inizio di e/o durante ciascun campionato) sono soggetti ad aggiornamenti derivanti dalla disponibilità o meno dei relativi diritti di utilizzazione in capo a Sky e/o ai suoi danti causa e/o derivanti dalle scelte di Sky in merito al Servizio Sky, o in merito ai propri canali e/o servizi, e/o derivanti dalle scelte disoggettive terzi editori di canali e/o servizi facenti parte, di volta in volta, del Servizio Sky.

Prendi inoltre atto e accetti che la possibilità per Sky di trasmettere eventi in diretta e/o dal vivo, con o senza la presenza del pubblico, potrebbe essere compromessa da contingenze sanitarie, sociali, economiche o politiche.

Ci riserviamo la facoltà di aggiornare i canali e/o i servizi e/o i contenuti inclusi nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky, potendo la loro presenza nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky cessare per le ragioni sopra dette, e potendo il numero di ore di ciascun canale e/o servizio incluso nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky essere modificato anche in termini di riduzione della durata di ciascun canale e/o servizio. In caso di cessazione della presenza di un canale e/o servizio incluso nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky e/o in caso di aggiunta di nuovi canali e/o servizi, Sky ti fornirà l'aggiornamento in merito alla propria offerta attraverso il sito [www.sky.it](http://www.sky.it), l'EPG, i materiali commerciali o contattando il Servizio Clienti Sky.

Ti ricordiamo che:

- a) Sky è responsabile esclusivamente del contenuto dei canali e/o servizi di cui è editore;
- b) i canali e/o i servizi di terzi editori inclusi, di volta in volta, nell'offerta Sky, non ricadono sotto la responsabilità di Sky.

Potrai consultare, in qualsiasi momento, la composizione aggiornata dell'offerta Sky tramite il sito [www.sky.it](http://www.sky.it), 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, servizi e/o programmi trasmessi inclusi nei Servizi Sky.

### 15.1. Forza maggiore

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

## 16. CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO SKY E GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ, CONTROLLI TECNICI E AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE

### 16.1. Corretto funzionamento del Servizio Sky e garanzia legale di conformità del Servizio Sky

L'abilitazione alla fruizione del Servizio Sky può avvenire con i Materiali Sky, che sono gli unici a garantire il corretto funzionamento del Servizio Sky, oppure con un Decoder di Tua Proprietà. Le modalità di collegamento e installazione del Decoder Sky e del Decoder di Tua Proprietà sono specificate nell'Allegato 2.

Sky non è responsabile del peggioramento della qualità del Servizio Sky qualora questa dipenda da un uso improprio dei Materiali Sky da parte tua, da un difetto dell'impianto di ricezione e/o di regolazione o da malfunzionamento del Decoder di Tua Proprietà, salvo le garanzie di cui all'art. 2.3 delle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e dei Servizi di Assistenza Tecnica applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart o che dipenda dalla tua rete di casa e/o dall'operatore internet e/o da qualunque altra causa non imputabile a Sky.

Inoltre, Sky non è responsabile del mancato funzionamento del Servizio Sky derivante da limitazioni tecniche o tecnologiche del Decoder di Tua Proprietà (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, Servizio Pay Per View, l'interattività e l'EPG potrebbero non essere disponibili con alcuni tipi di Decoder di Tua Proprietà), né è responsabile del corretto funzionamento del Servizio Sky nei casi indicati nell'Allegato 2.

Sky potrà interrompere il Servizio Sky per effettuare interventi di riparazione, manutenzione, ampliamento o miglioramento. In tal caso, salvo quanto previsto all'art. 15.1, sarai informato di tali interruzioni con adeguata comunicazione. Qualora tali interruzioni dovessero durare per più di 2 (due) giorni consecutivi, Sky ti riconoscerà uno sconto sul Corrispettivo di Abbonamento.

Sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) puoi inoltre trovare, costantemente aggiornate, la descrizione delle funzionalità relative al Servizio Sky e quelle relative ai Servizi Tecnologici. Ti invitiamo a consultare il sito [www.sky.it](http://www.sky.it) e, con riguardo ai Servizi Tecnologici anche le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart e le informazioni disponibili nelle offerte commerciali.

Sky presta la garanzia legale di conformità del Servizio Sky secondo quanto previsto dagli artt. 135-otties e seguenti del Codice del Consumo per tutta la durata dell'Abbonamento. In caso di difetto di conformità, avrai diritto al ripristino della conformità del Servizio Sky o, in alternativa, ove ricorrano le condizioni previste dalla normativa citata, potrai richiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del Contratto. Per maggiori informazioni sulla garanzia legale di conformità del Servizio Sky consulta il sito [www.sky.it](http://www.sky.it).

### 16.2. Controlli Tecnici

Ti impegni a permettere ai tecnici inviati da Sky, muniti di tesserino di riconoscimento, l'accesso al locale ove si trova in stallato il Materiale Sky, previo appuntamento che verrà concordato con te da Sky o dal tecnico incaricato da Sky, comunque nel rispetto delle norme applicabili. Qualora tu non consenta immotivatamente tale accesso, Sky avrà facoltà di sospendere il Servizio Sky inviandoti preventivamente una comunicazione.

### 16.2. Aggiornamento del software

Prendi atto e accetti che, per garantirti la funzionalità del Servizio Sky, potremo aggiornare in modalità remota il software o il firmware presente nei Materiali Sky o nel Decoder di Tua Proprietà. Inoltre, prendi atto e accetti che Sky ha la facoltà di apportare, anche al fine di garantire la sicurezza del Servizio Sky, ogni altro aggiornamento e/o modifica relativa alla tecnologia di fruizione da te scelta ai sensi del Contratto.

## 17. CORRETTO UTILIZZO DEL SERVIZIO SKY, SICUREZZA E CONSEGUENZE PERUSI ILLECITI

### 17.1. Condizioni di utilizzo del Servizio Sky

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

- a) per uso personale e nell'ambito familiare e domestico, tramite l'uso di un solo apparecchio televisivo per ciascun Materiale Sky che abilita la fruizione

del Servizio Sky, restando inteso che non è consentito diffondere e distribuire ai fini commerciali o a scopo di lucro o per qualunque altra finalità i canali, i servizi e/o i contenuti inclusi nel Servizio Sky, in tutto o in parte, in ambienti locali pubblici e/o aperti al pubblico o in altro modo;

b) dovrai installare il Decoder Sky esclusivamente all'interno del Territorio presso l'indirizzo di installazione del Decoder Sky che hai indicato nella Richiesta di Abbonamento; in caso di Decoder di Tua Proprietà, potrai installarlo in luogo diverso da quello sopra detto, pur che, ai fini della fruizione del Servizio Sky, nel Territorio e fermo il divieto di installazione in ambienti locali pubblici e/o aperti al pubblico. Nel corso della durata dell'Abbonamento, Sky, conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE n. 2017/1128 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 giugno 2017 "relativo alla portabilità transfrontaliera di servizi di contenuti online nel mercato interno" e per gli effetti dello stesso, si riserva di richiederti la comunicazione dell'indirizzo di installazione del Decoder di Tua Proprietà;

c) dovrai fruire di qualunque Servizio Sky, diverso dai Servizi Tecnologici fruibili in mobilità, solo tramite i Materiali Sky o il Decoder di Tua Proprietà ed esclusivamente presso l'indirizzo di cui al precedente art. 17.1. (b) oppure, qualora successivamente modificato ai sensi dell'art. 17.1 (d), presso quest'ultimo indirizzo. In caso di Decoder di Tua Proprietà potrai fruire di qualunque Servizio Sky, diverso dai Servizi Tecnologici fruibili in mobilità, anche al di fuori dell'indirizzo sopra indicato nella presente lettera b), purché nel Territorio tramite il Decoder di Tua Proprietà, e nel rispetto di quanto previsto nel presente art. 17.1. Anche in caso di Decoder di Tua Proprietà, l'opportunità di fruire del Servizio Sky al di fuori dell'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento è esclusa in caso di Servizio Sky Multiscreen. La fruizione dei Servizi Tecnologici in mobilità è disciplinata dalla lettera (l) del presente art. 17.1;

d) dovrai comunicare tempestivamente a Sky, tramite la tua Area Fai da Te o il Servizio Clienti Sky, ogni modifica dell'indirizzo di installazione del Decoder Sky indicato nella Richiesta di Abbonamento e di quello indicato a Sky nella comunicazione di cui alla precedente lettera (b) del presente art. 17.1, fermo restando che tale indirizzo dovrà comunque essere all'interno del Territorio e fermo il rispetto delle altre previsioni del presente art. 17.1;

e) non dovrai condividere i contenuti del Servizio Sky o metterli a disposizione in rete ad altri soggetti o comunque farne un utilizzo non consentito ai sensi del presente articolo;

f) fermo quanto previsto dalle precedenti lettere (a) ed (e), non dovrai utilizzare alcun Servizio Sky allo scopo di riprodurre, registrare, distribuire, trasmettere e/o modificare, manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo i relativi contenuti. Più in generale, è vietato qualsiasi uso del Servizio Sky, di qualsiasi natura, testo, immagine, suono, video, informazione e/o software messi a tua disposizione per mezzo del Servizio Sky se non conformemente a quanto espressamente consentito dal presente art.

17. In caso di usi non consentiti 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 uso e/o a causa della violazione da parte tua delle vigenti normative nazionali ed internazionali in materia di diritti ivi incluse quelle di proprietà intellettuale e/o industriale, privative e/o diritti connessi. Sarai responsabile di qualsiasi utilizzo del Servizio Sky anche da parte di terzi e/o minori che accedono dall'apparato installato presso l'indirizzo da te fornito o successivamente comunicato a Sky;

g) non dovrai manomettere o manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo i Materiali Sky; e non dovrai usare i Materiali Sky per scopi diversi dalla mera fruizione del Servizio Sky ai sensi del precedente paragrafo

(a) del presente art. 17.1 e delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky; non dovrai 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 obblighi a rispettare) relativi ai software e alle tecnologie incluse nel Servizio Sky, che ti sono qui concessi in sublicenza in via esclusiva, non trasferibile e per uso strettamente personale; dovrai mantenere riservato, non dovrai cedere, trasferire o concedere in sublicenza, decompilare, manomettere o manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo o copiare i software e le tecnologie incluse nel Servizio Sky. 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 ivi incluse quelle in materia di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, privative e/o diritti connessi. Sarai responsabile di qualsiasi utilizzo dei Materiali Sky installati presso l'indirizzo da te fornito o successivamente comunicato a Sky anche da parte di terzi e/o minori che vi accedono;

h) dovrai custodire responsabilmente il codice personale, fornito da Sky, 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", e seguendo le indicazioni comunicate da Sky, puoi altresì bloccare autonomamente ulteriori contenuti in base ad una classificazione dei medesimi per fasce d'età. Il blocco dei programmi gravemente nocivi non può essere disabilitato in maniera stabile da te;

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

j) i legittimi titolari dei contenuti forniti mediante il Servizio Sky utilizzano software e tecnologie di terze parti per proteggere i loro diritti di proprietà

intellettuale sui contenuti.

**k)** prendi atto che il Servizio Sky potrà contenere comunicazioni commerciali;  
**l)** con riferimento esclusivamente ai Servizi Tecnologici in mobilità, potrai fruire di tali Servizi nel Territorio e anche quando ti trovi temporaneamente in uno degli altri Stati membri dell'Unione Europea o dello Spazio Economico Europeo, conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE n. 2017/1128 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 giugno 2017 "relativo alla portabilità transfrontaliera di servizi di contenuti online nel mercato interno". Scopri di più su [sky.it/skyineuropa](http://sky.it/skyineuropa).

## 17.2. Sicurezza: controlli, sospensione del Servizio Sky e penale contrattuale per usonon conforme

Per motivi di sicurezza e per tutelare i contenuti, la tecnologia e i Materiali Sky dausi abusivi, Sky potrà svolgere dei controlli. Qualora si rilevino usi illeciti, anche eventualmente realizzati attraverso il Decoder di Tua Proprietà, Sky potrà adottare delle azioni di sospensione del Servizio Sky e/o di risoluzione del Contratto, richiedere delle penali e agire per il risarcimento dei danni nei confronti dei soggetti responsabili, ai sensi del Contratto e /o ai sensi delle normative applicabili.

In particolare, Sky si riserva di effettuare dei controlli in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità per verificare che l'utilizzo del Servizio Sky sia conforme a quanto previsto all'art. 17.1, nel rispetto delle norme applicabili.

Sky si riserva di verificare inoltre, in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità, da remoto o tramite propri incaricati, che la/le Smart Card abbinata/e o il/i Decoder abbinato/i a uno o più contratti di abbonamento residenziale ad uso domestico non siano utilizzate per la fruizione del Servizio Sky al di fuori dell'indirizzo di cui all'art.

17.1 lettera (b) oppure, qualora successivamente modificato, al di fuori dell'indirizzo di cui all'art. 17.1 lettera (d) o presso soggetti diversi dal titolare dell'abbonamento all'interno di locali aperti al pubblico, ivi inclusi 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, tra l'altro, 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. 17.1 lettere (a), (b), (c), (d), (e), (f) (g), (h), (i) e (l), Sky potrà sospendere il Servizio Sky, dandoti comunicazione nelle modalità ritenute più opportune, ferma la possibilità di richiedere la penale indicata di seguito e di procedere alla risoluzione ai sensi dell'art. 19.

Sky si riserva, inviandoti previamente una comunicazione, di procedere con la sospensione del Servizio Sky anche nel caso di rifiuto da parte tua a collaborare per consentire di effettuare le verifiche e i controlli di cui al presente art. 17.2.

In caso di violazione da parte tua di uno o più delle obbligazioni previste all'art. 17.1 lettere (a), (c), (e), (f) avremo inoltre 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, 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.

## 18. MATERIALI SKY, CONDIZIONI DI USO, ASSISTENZA TECNICA, PENALI

### 18.1. Materiali Sky

I Materiali Sky che ti metteremo a disposizione, con le modalità di volta in volta stabilite, per fruire del Servizio Sky continueranno a rimanere di proprietà di Sky e ti saranno messi a disposizione da parte nostra in comodato d'uso gratuito. Prendi atto e accetti che, salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, la cessazione del Contratto, qualunque sia la causa, comporta l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito dei Materiali Sky.

Dovrai restituirci i Materiali Sky alla cessazione del Contratto, secondo le modalità e i termini previsti all'art. 18.5., nonché nel corso del Contratto nei casi previsti dall'art. 18.2.

### 18.2. Condizioni di uso dei Materiali Sky

Dovrai utilizzare i Materiali Sky in maniera conforme al Contratto, nonché mantenere i Materiali 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. In caso di usi non consentiti dei Materiali Sky, potremo sospenderti il Servizio Sky e applicare la penale contrattuale fino a Euro 4.000 (quattromila/00) oltre a richiedere il risarcimento del maggior danno, nonché risolvere il Contratto.

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, dovrai mettere il Materiale Sky interessato 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 nell'art. 18.6. Resta inteso che la sostituzione avverrà prima che i Materiali Sky da sostituire divengano inutilizzabili, e secondo le modalità che Sky ti indicherà. Ove tu non dovessi provvedere secondo le modalità da noi indicate, ferme le previsioni di cui all'art. 18.6, eventuali malfunzionamenti non saranno a noi imputabili. Salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, in caso di cessazione del Contratto:

**a)** sarai tenuto alla restituzione dei Materiali Sky in stato perfettamente integro e funzionanti, salvo segni di usura derivanti dal loro normale utilizzo, entro 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del Servizio Sky, consegnando i Materiali Sky presso uno Sky Service (e facendoti rilasciare la ricevuta di avvenuta riconsegna) o secondo le diverse modalità che ti saranno comunicate da Sky. Potrai reperir e lo Sky Service a te più vicino sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) contattando il Servizio Clienti Sky;

**b)** Sky potrà addebitarti le penali previste all'art. 18.6 in caso di mancata restituzione dei Materiali Sky, di ritardo nella loro restituzione oltre il termine sopra indicato e/o in caso di loro danneggiamento e/o distruzione, in tutto o in parte.

### 18.3. Furto o smarrimento

In caso di furto o smarrimento dei Materiali Sky, dovrai inviare a Sky, entro 7 (sette) giorni, mediante lettera raccomandata A.R., copia della relativa denuncia alle competenti autorità.

Sky potrà addebitarti le penali previste all'art. 18.6 nel caso di furto o smarrimento dei Materiali Sky non comprovato da denuncia presentata alle competenti Autorità ed inviata a Sky secondo le modalità di cui al primo comma del presente articolo.

In ogni caso, con riguardo alla sostituzione dei Materiali Sky, Sky potrà addebitarti un costo che troverai nella prima fattura successiva al giorno della sostituzione dei Materiali Sky.

### 18.4. Assistenza tecnica

In caso di malfunzionamento dei Materiali Sky dovrai asteneri dall'intervenire direttamente sugli stessi e dovrai rivolgerti e, ove richiesto, consegnarli ad uno Sky Service. Sky garantisce la riparazione o la sostituzione del Materiale Sky non funzionante con un altro Materiale Sky, eventualmente 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 i relativi Canoni di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

Per i servizi di assistenza tecnica, puoi consultare le pagine del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) e le Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e dei Servizi di Assistenza Tecnica applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart.

Tipologia di materiale Sky	Importo massimo della penale di cui al presente art. 18.6
Decoder Sky Q	€ 70,00
Decoder Sky Q via satellite	€ 200,00
Sky Q Mini	€ 80,00
Telecomando	€ 30,00
Smart Card	€ 30,00

**18.5. Cessazione del Contratto: estensione del comodato d'uso e/o restituzione** A parziale deroga di quanto previsto dal precedente art. 18.2 co. 3, lett. (a), alla cessazione del Contratto, 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, fermo restando l'obbligo di restituzione alla scadenza di tale periodo.

### 18.6. Penali

In ogni caso di violazione contrattuale consistente nel ritardo, mancata restituzione, danneggiamento o distruzione dei Materiali Sky o nel mancato invio a Sky, secondo le modalità di cui al primo comma dell'art. 18.3, della denuncia di furto o smarrimento dei Materiali Sky, Sky avrà diritto ad applicare l'importo massimo di cui al presente art. 18.6, di seguito indicato:

Resta salvo il risarcimento del maggior danno subito da Sky e di tutti i costi necessari ad ottenere la restituzione o il recupero di ciascuno dei Materiali Sky.

## CLAUSOLE FINALI

### 19. RISOLUZIONE

Fatta salva ogni altra ipotesi di risoluzione del Contratto prevista dalla legge odal Contratto, Sky potrà risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta all'Abbonato, restando in ogni caso salvo il diritto di Sky alla riscossione degli importi dovuti dall'Abbonato ai sensi del presente articolo ed il risarcimento integrale deidanni:

- a) trascorsi 14 (quattordici) giorni dalla data di riduzione del Servizio Sky ai sensi dell'art. 9, lett. a), e/o dalla data di sospensione del Servizio Sky ai sensi del precedente art. 9, lett. b);
- b) in caso di violazione e/o inadempimento da parte tua di una o più obbligazioni, divieti, garanzie dell'Abbonato di cui ai precedenti artt. 17.1 ("Condizioni di utilizzo del Servizio Sky") e 18.2 ("Condizioni di uso dei Materiali Sky").

Prima comunicazione, Sky potrà recedere dal 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 condannato (anche in via non definitiva) in procedimenti penali, nei quali Sky sia persona offesa dal reato, relativi all'utilizzo illecito dei Servizi Sky.

In caso di cessazione del Contratto, sarai comunque tenuto a versare un importo pari alle somme dovute, a qualunque titolo, in base al Contratto. Qualora la risoluzione del Contratto sia avvenuta a causa del mancato pagamento di uno o più Canoni di Abbonamento, 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 Sky scelti dovuti dall'Abbonato pari a 1 (una) mensilità, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. Inoltre, in tal caso, 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 Euro 104,16 (centoquattro/16) fatti salvi eventuali costi ulteriori.

### 20. 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. Salva preventiva autorizzazione scritta di Sky, non potrai cedere a terzi il Contratto o i diritti e/o le obbligazioni dallo stesso derivanti.

### 21. CONTRATTO A FAVORE DEL TERZO FRUITORE

Al momento dell'adesione al Contratto, potrai indicare un Terzo Fruitore del Servizio Sky impegnandoti a:

- a) pagare tutte le somme dovute in base al Contratto;
- b) rendere noti al Terzo Fruitore i termini e le condizioni del Contratto e l'informativa privacy e garantire il rispetto da parte del Terzo Fruitore di quanto previsto nel Contratto stesso ed in particolare delle previsioni delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky relative ai Materiali Sky (art. 18) e al corretto utilizzo del Servizio Sky (art. 17).

Nel caso in cui il Servizio Sky 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 obbligazione di esso gravante in base al Contratto, Sky può agire direttamente nei tuoi confronti oltre che nei confronti del Terzo Fruitore; e
- (III) il Recesso Anticipato o la Disdetta sarà efficace solo se inviato/a da te con le modalità indicate al precedente art. 12.4.

Salvo quanto previsto al comma 1, lett. (a), e al comma 2, punto (iii), del presente articolo, dichiari che, con la conclusione del Contratto, il Terzo Fruitore è da te autorizzato ad agire, in tuo nome e per tuo conto, nei rapporti con Sky e così dunque, tra l'altro, ad assumere, in tuo nome e per tuo conto, obbligazioni nei confronti di Sky inerenti al Contratto.

### 22. CAMBIO DI TECNOLOGIA

Potrai richiedere, qualora tecnicamente possibile, come indicato nell'Allegato 2, dietro pagamento di un importo indicato sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o fornito contattando il Servizio Clienti Sky, il cambiamento della tecnologia di fruizione del Servizio Sky rispetto a quella indicata nella Richiesta di Abbonamento. L'importo richiesto da Sky per il cambio tecnologia ti sarà addebitato sulla prima fattura disponibile successiva alla richiesta.

### 23. SERVIZIO CLIENTI SKY

Per assistenza potrai contattare il nostro Servizio Clienti:

- per posta all'indirizzo Sky, Casella Postale 13057, 20141 Milano, o
- per telefono ai numeri indicati sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) alla sezione "Contatta Sky" o nella documentazione contrattuale o nelle fatture o nelle altre comunicazioni inviate da Sky o
- via chat dall'Area Fai da Te o dalla My Sky App o dalla sezione "Contatta Sky" del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) oppure attraverso ogni altro mezzo che ti sarà comunicato, anche di volta in volta da Sky.

### 24. COMUNICAZIONI DI SKY E AGGIORNAMENTO DEL TUO INDIRIZZO

#### 24.1. Comunicazioni di Sky

Ti invieremo informazioni relative al tuo Abbonamento e al Servizio Sky (ad esempio comunicazioni di assistenza, variazioni contrattuali, messaggi di conferma, notifiche, etc.) preferibilmente in formato elettronico al tuo indirizzo e-mail, qualora tu ci abbia fornito un indirizzo email nella Richiesta di Abbonamento o successivamente, e fermo restando che è tuo onere e responsabilità comunicare ogni variazione del tuo indirizzo. Ulteriori mezzi per fornirti assistenza o informazioni sul Servizio Sky potranno essere: messaggio sul televisore (bmail), telefonata, messaggio di testo (sms), messaggio in fattura lettera scritta (ad es. in mancanza del tuo indirizzo email). Talune informazioni riguardanti speciali tariffe o promozioni offerte da Sky potrebbero essere rese note esclusivamente tramite informative non individualizzate, visualizzabili esclusivamente accedendo alla tua Area Fai da Te. Sky ti raccomanda di accedere e verificare la presenza di comunicazioni nella tua Area Fai da Te con cadenza almeno settimanale.

#### 24.2. Aggiornamento da parte tua dell'indirizzo riportato nella Richiesta di Abbonamento

Prendi atto e accetti che l'indirizzo indicato nel riquadro della Richiesta di Abbonamento denominato "Dati del sottoscrittore" vale come elezione di domicilio ai fini di ogni comunicazione A.R. e/o notificazione da parte di Sky relativa al Contratto. Ti obblighi a comunicare tempestivamente a Sky, tramite la tua Area Fai da Te o il Servizio Clienti Sky, ogni variazione del suddetto indirizzo e prendi atto e accetti che ogni onere e responsabilità conseguente alla tua irrimediabilità grava unicamente su di te.

### 25. RECLAMI

Eventuali reclami potranno essere comunicati al Servizio Clienti Sky, inviando una comunicazione per iscritto, tramite i puni di contatto di cui al precedente art. 23. 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 chat) o lettera scritta. Se intendi richiedere un indennizzo con riguardo ad un Servizio Sky fruito con tecnologia via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri dovrai seguire la procedura specificata all'art. 10.1 della Carta Servizi.

Con riguardo ai Servizi Sky fruibili con tecnologia via open internet, qualora Sky, a seguito di tuo reclamo, verifici la sussistenza, ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento Sky, di un danno correlativo al tuo reclamo, Sky provvederà a riconoscerti un accreditamento secondo i termini e le condizioni indicate nell'Allegato 3 "Reclami e indennizzi per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via open Internet".

Fermo quanto sopra previsto, in caso di accoglimento del reclamo Sky ti informerà circa i provvedimenti e le misure idonee individuate da Sky, nonché i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate.

### 26. APPLICAZIONI DI TERZE PARTI

Se hai un Decoder Sky, potrai trovarvi alcune applicazioni - disponibili anche su altri dispositivi diversi dai Decoder Sky - che non sono incluse nell'Abbonamento 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"). 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 fruito 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.

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.

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

In caso di malfunzionamenti delle App delle Terze Parti e/o dei contenuti e/o

funzionalità e/o servizi delle Terze Parti che siano esclusivamente e direttamente dipendenti dal Decoder Sky, Sky ti fornirà assistenza ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

Per la fruizione delle App, dei relativi contenuti e/o funzionalità e/o servizi devi dotarti di una connessione internet.

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.

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.

## 27. Trattamento dei dati personali (rinvio)

Sky tratterà i dati e le informazioni secondo quanto previsto dall'informativa completa sul trattamento dei tuoi dati personali, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, che è allegata al presente Contratto e ne costituisce parte integrante.

## 28. Legge applicabile e risoluzione delle controversie

L'Abbonamento è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia relativa al Servizio Sky e/o allo stesso direttamente connessa saranno applicabili le norme vigenti in materia di foro competente. Per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri restano ferme le previsioni della Carta Servizi in merito alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via open internet prendi atto che per la risoluzione alternativa delle controversie puoi attivare una procedura ADR (Alternative Dispute Resolution). Per maggiori informazioni sulle modalità di risoluzione delle controversie che coinvolgono i consumatori, come, ad esempio, la piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (ODR), ti invitiamo a consultare il sito della Commissione Europea al seguente link: [https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint\\_en](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint_en)

## ALLEGATO 1 - DEFINIZIONI

Termini con particolare significato nel Contratto (i termini definiti al singolare si intendono anche al plurale e viceversa).

**Abbonamento o Contratto:** L'insieme costituito dalla Richiesta di Abbonamento fatta dall'Abbonato (e accettata da Sky), dalle Condizioni Generali di Abbonamento Sky e i relativi Allegati, dall'offerta commerciale e ogni altro documento che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto. In caso di contrasto tra la Richiesta di Abbonamento e le condizioni particolari delle singole offerte commerciali, queste ultime prevarranno, salvo che non sia diversamente previsto. In caso di contrasto tra le condizioni particolari delle singole offerte commerciali e le Condizioni Generali di Abbonamento Sky, le condizioni particolari prevarranno, salvo che non sia diversamente previsto.

**Abbonato:** Tu, che hai aderito alla Richiesta di Abbonamento ed alle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, o che hai indicato un altro soggetto Terzo Fruitore, per la fruizione del Servizio Sky per uso personale e nell'ambito familiare e domestico.

**Allegati:** Gli allegati alle Condizioni Generali di Abbonamento Sky che ne costituiscono parte integrante.

**Anticipo:** La somma versata dall'Abbonato al momento dell'adesione alla Richiesta di Abbonamento, a titolo di anticipo dei Corrispettivi.

**Area Fai da Te:** Area personale del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) riservata a ciascun Abbonato, che vi potrà accedere con le proprie credenziali.

**Condizioni Generali di Abbonamento Sky:** Le presenti condizioni generali di abbonamento applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart, che regolano il rapporto fra l'Abbonato e Sky.

**Contenuti a Richiesta:** Uno o più contenuti fruibili su richiesta dell'Abbonato attraverso i cataloghi presenti nell'offerta Sky, quali attualmente il Servizio Pay Per View e quello on demand.

**Corrispettivi:** Individualmente e collettivamente, il Corrispettivo di Abbonamento, il Corrispettivo di Attivazione, il Corrispettivo per i Decoder, il Corrispettivo per i Contenuti a Richiesta che l'Abbonato acquista in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento.

**Corrispettivo del Contenuto a Richiesta:** Le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per la fruizione di un Contenuto a Richiesta che egli acquista in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento.

**Corrispettivo di Abbonamento:** Le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per l'offerta del Servizio Sky, con esclusione delle somme relative ai Contenuti a Richiesta che l'Abbonato acquista in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento, e/o, ove previsto, di ciascun Servizio o Prodotto Opzionale.

**Corrispettivo di Attivazione:** Le somme dovute al momento dell'adesione alla

Richiesta di Abbonamento dall'Abbonato a titolo di corrispettivo, una tantum rateizzato, per l'abilitazione del Servizio Sky e/o le somme dovute in caso di abilitazione di ulteriori Servizi Sky e/o Servizi o Prodotti Opzionali in corso di Contratto, ove previsto.

**Corrispettivo per il Decoder Sky:** Le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per l'acquisto del Decoder Sky al momento dell'adesione alla Richiesta di Abbonamento o successivamente in corso di Contratto, secondo quanto previsto nello stesso Contratto.

**Decoder Sky:** Apparecchio di decodifica (comprensivo del telecomando), di proprietà di Sky, concesso in comodato d'uso gratuito da Sky, per la fruizione del Servizio Sky.

**Decoder di Tua Proprietà:** Decoder di tua proprietà venduto da Sky o comunque immesso sul mercato direttamente da Sky.

**Disdetta:** Il diritto di disdire il Contratto al termine della sua durata contrattuale, per evitarne il rinnovo automatico.

**EPG (Guida Elettronica ai Programmi):** Strumento di consultazione dei palinsesti dei canali trasmessi da Sky e di utilizzo delle funzionalità dei Decoder Sky. **Materiali Sky:** I materiali di proprietà di Sky forniti all'Abbonato in comodato d'uso gratuito per la fruizione del Servizio Sky, quali il Decoder Sky (incluso il telecomando), la Smart Card e ogni altro dispositivo e/o accessorio fornito da Sky finalizzato alla fruizione del Servizio Sky. I singoli Materiali Sky ora detti possono variare a seconda delle specifiche modalità tecnologiche di fruizione del Servizio Sky.

**Pacchetto:** Un insieme di canali, servizi e/o contenuti offerti in modo coordinato da Sky. I principali pacchetti Sky alla data di pubblicazione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky sono: "Sky TV", "Sky Kids", "Sky Cinema", "Sky Sport", "Sky Calcio".

**Pacchetto Base:** Il pacchetto minimo necessario per fruire del Servizio Sky, che alla data di pubblicazione delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento Sky corrisponde al pacchetto Sky TV, salvo quanto diversamente previsto nelle offerte commerciali di volta in volta disponibili.

**Prezzo di Listino:** Il prezzo applicato da Sky in relazione ai singoli Servizi Sky e/o ai singoli Servizi o Prodotti Opzionali per determinare il Corrispettivo di Abbonamento applicabile agli Abbonati che hanno scelto di aderire al Profilo Sky Open.

**Prezzo Scontato Sky Smart:** Il prezzo applicato da Sky in relazione ai singoli Servizi Sky e/o ai singoli Servizi o Prodotti Opzionali per determinare il Corrispettivo di Abbonamento applicabile agli Abbonati che hanno scelto di aderire al Profilo Sky Smart.

**Profili di Abbonamento:** Insieme delle caratteristiche dell'Abbonamento con riferimento alla quantificazione e modalità di pagamento del Corrispettivo di Attivazione, del Corrispettivo di Abbonamento, dell'eventuale vincolo di permanenza minima nell'Abbonamento, nonché delle condizioni di rinnovo e recesso anticipato.

**Profilo Sky Smart:** Profilo di Abbonamento che prevede un vincolo di permanenza minima nell'Abbonamento di diciotto mesi a fronte della possibilità per l'Abbonato di fruire dei Servizi Sky a fronte del pagamento di un Corrispettivo di Abbonamento determinato in conformità al Prezzo Scontato Sky Smart.

**Profilo Sky Open:** Profilo di Abbonamento che, salva la durata di diciotto mesi del Contratto, non prevede per la fruizione dei Servizi Sky un vincolo di permanenza minima nell'Abbonamento a fronte del pagamento di un Corrispettivo di Abbonamento determinato in conformità al Prezzo di Listino.

**Recesso Anticipato:** Il diritto di recedere in ogni momento dal Contratto. Ripensamento: Il diritto di cui all'art. 12.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

**Servizi di assistenza tecnica:** Individualmente e collettivamente il Servizio di Installazione, il servizio di assistenza tecnica a domicilio denominato "Sky Esperta casa tua", le eventuali attività accessorie e tutte le attività di assistenza tecnica offerte da Sky, come descritte nelle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e dei Servizi di Assistenza Tecnica applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart.

**Servizi o Prodotti Opzionali:** Individualmente e collettivamente, i Servizi Tecnologici, i Contenuti a Richiesta che l'Abbonato acquista in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento e gli altri servizi o prodotti opzionali offerti da Sky, fruibili solo dall'Abbonato che già disponga del Pacchetto Base e sia in regola con gli obblighi di pagamento del Servizio Sky sia al momento della loro richiesta che al momento della relativa fruizione.

**Servizi Tecnologici:** Individualmente o collettivamente, i Servizi tecnologici opzionali regolati dalle Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart e dalle offerte commerciali di riferimento disponibili sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it).

**Servizio Clienti Sky:** Il servizio di assistenza per gli Abbonati descritto all'art. 23 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

**Servizio di consegna Materiali Sky:** L'invio dei Materiali Sky 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 e dietro corrispettivo, al momento dell'adesione alla 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.

**Servizio Pay Per View:** Servizio, fruibile solo mediante tecnologia via satellite, che



consente all'Abbonato la visione di programmi o gruppi di programmi fra quelli messi a disposizione da Sky che l'Abbonato potrà acquistare in aggiuntai Pacchetti in Abbonamento.

**Servizio Sky:** Individualmente e collettivamente, il Pacchetto Base e/o ogni altro Pacchetto e/o Servizio o Prodotto Opzionale scelti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche effettuate a sensi dell'art. 4 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

**Servizio Smart Card:** L'invio della Smart Card, concessa in comodato d'uso gratuito da Sky, all'indirizzo indicato dall'Abbonato.

**Sky Primafile Ricaricabile:** Carta prepagata ricaricabile che consente acquisti relativi al Servizio Pay Per View secondo i termini e le condizioni previste nel documento "Regolamento del Servizio Sky Primafile Ricaricabile" disponibile sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it).

**Sky Service:** Centri autorizzati Sky presso cui è possibile:

- (I) richiedere la sostituzione del Decoder Sky non funzionante
- (II) effettuare la manutenzione della Smart Card
- (III) effettuare il ritiro del Decoder Sky
- (IV) prendere visione della Carta dei Servizi
- (V) esercitare il diritto di recesso.

**Smart Card:** La carta a micro-chip di proprietà di Sky che consente l'abilitazione della fruizione del Servizio Sky, consegnata da Sky all'Abbonato in comodato d'uso gratuito.

**Territorio:** Il territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino edella Città del Vaticano.

**Terzo Fruitore:** La persona che l'Abbonato potrà indicare quale soggetto che fruisce del Servizio Sky.

## ALLEGATO 2 - TECNOLOGIA DI FRUIZIONE DEI SERVIZI SKY – PARENTAL CONTROL

In questo Allegato è contenuta la disciplina integrativa delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky applicabili ai Servizi Sky, a seconda della tecnologia di fruizione da te scelta nella Richiesta di Abbonamento tra quelle attualmente disponibili nell'offerta Sky, ovvero sia:

- I. via satellite ("Sky Q via satellite");
- II. via open internet ("Sky Q via internet").

### I. SKY Q VIA SATELLITE

#### 1. Abilitazione alla fruizione del Servizio Sky

L'abilitazione alla fruizione del Servizio Sky mediante Sky Q via satellite avviene con l'attivazione della Smart Card.

**2. Collegamento e installazione del Decoder Sky e del Decoder di Tua Proprietà** Per fruire del Servizio Sky mediante Sky Q via satellite devi inserire la Smart Card nel Decoder Sky o nel Decoder di Tua Proprietà e collegarlo al tuo televisore HD e al tuo impianto satellitare.

Inoltre, per fruire delle ulteriori funzionalità del Servizio Sky descritte al paragrafo III, numeri 2, 3 e 4, devi collegare il Decoder Sky o il Decoder di Tua Proprietà alla tua rete internet di casa (di seguito "Rete"), tramite collegamento con il tuo router internet, via wi-fi o tramite cavo ethernet. I costi relativi alla connessione internet alla Rete sono a tuo carico.

A tal fine, se hai bisogno di un nuovo impianto satellitare o di adeguare quello esistente o di collegare i Materiali Sky all'impianto e/o alla Rete, potrai richiederci il Servizio di Installazione o altri Servizi di assistenza tecnica. Ti invitiamo a consultare il documento "Servizi di Installazione e di Assistenza Tecnica".

Qualora, in aggiunta all'Abbonamento ai Pacchetti, intendessi aderire a uno o più Servizi Tecnologici tra quelli disponibili, ti preghiamo di prendere preventivamente visione delle specifiche offerte commerciali e delle **Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart** e di verificare la necessità di un adeguamento del tuo impianto satellitare.

### 3. AGGIORNAMENTO O MODIFICA DELLA TECNOLOGIA

Prendi atto e accetti che, per garantirti la fruizione del Servizio Sky, potremo modificare il satellite geostazionario ricetrasmittente. In tal caso, sarai informato con adeguata comunicazione, anche con riferimento a possibili temporanee interruzioni del Servizio Sky e/o con riferimento al riposizionamento dell'impianto di ricezione satellitare che dovesse essere necessario, che è unicamente a tuo carico.

### 4. CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO SKY

Sky garantisce il funzionamento del Servizio Sky mediante Sky Q via satellite esclusivamente con l'uso da parte tua della Smart Card nel Decoder Sky, associata a quella Smart Card.

## 5. FUNZIONALITÀ

### 5.1 Visione in HD

Questa funzionalità ti consente la fruizione in alta definizione ("High Definition" o "HD") dei canali e/o servizi facenti parte dei Pacchetti del tuo Abbonamento, mediante l'utilizzo del Decoder Sky con un televisore HD di tua proprietà.

### 5.2. Memorizzazione di contenuti e/o programmi

Questa funzionalità ti consente di fruire, mediante il Decoder Sky collegato alla tua TV HD, altoimpianto satellitare e alla Rete, di alcune funzioni, relative ai contenuti dei Pacchetti del tuo Abbonamento, tra cui ad esempio:

- (I) il "live pause": possibilità di interrompere e riprendere la visione di un contenuto nel momento desiderato,
- (II) il "timeshift": possibilità di fruire di un contenuto in un momento differito rispetto a quello di trasmissione,
- (III) la possibilità di memorizzare uno o più contenuti durante la visione di un altro;
- (IV) la possibilità di programmare la memorizzazione di contenuti mediante l'utilizzo dell'EPG.

La funzionalità permette di memorizzare i contenuti relativi ai Pacchetti del tuo Abbonamento. In caso di Downgrade di uno o più Pacchetti non saranno più visibili i contenuti precedentemente memorizzati relativi ai canali compresi in uno o più Pacchetti oggetto di Downgrade.

In ragione di limitazioni dei diritti, Sky si riserva la facoltà di non rendere più visibili, dopo un certo periodo di tempo, i contenuti da te memorizzati nonché la facoltà di non rendere disponibili per la memorizzazione o per altre funzionalità un o più contenuti e/o canali. L'EPG ti fornirà le informazioni relative alla fruibilità o meno delle funzionalità di memorizzazione o delle altre funzionalità in relazione ai contenuti e/o canali ora detti.

Inoltre, Sky si riserva la facoltà di modificare, in qualunque momento, le dimensioni della porzione dell'hard disk del Decoder Sky dedicata alla memorizzazione di contenuti da parte tua, per ragioni di modifica o aggiornamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei Servizi Sky in occasione di sviluppi tecnico-informatici da parte di Sky.

### 5.3. On Demand e Restart

Questa funzionalità ti consente, tramite il Decoder Sky collegato alla Rete, di:

- fruire, tramite download, di una selezione di contenuti scelti da Sky tra quelli inclusi nella combinazione di Pacchetti del tuo Abbonamento. In caso di Downgrade di uno o più Pacchetti, non saranno più visibili i contenuti, anche se precedentemente scaricati sul Decoder Sky, compresi in uno o più Pacchetti oggetto di Downgrade.
- far ripartire dall'inizio un programma in onda, tra quelli inclusi nei Pacchetti del tuo Abbonamento, che presenti il messaggio a video "Guarda dall'inizio".

I contenuti oggetto della funzionalità On Demand e Restart potrebbero non essere tutti quelli inclusi nei Pacchetti del tuo Abbonamento, in ragione dei diritti di cui Sky sarà di volta in volta titolare.

I contenuti oggetto della funzionalità On Demand e Restart disponibili a seguito di download sono inseriti nella sezione "My Q" ed occupano parte dello spazio di memoria disponibile sul Decoder Sky. Tali contenuti sono visibili per un periodo di tempo limitato. La data ultima di visione è indicata da Sky in relazione a ciascun contenuto oggetto di download nella apposita sezione del Decoder Sky.

I tempi di disponibilità e fruizione dei contenuti visibili a seguito di download dipendono dalla velocità di connessione della Rete.

### 5.4. Controllo vocale

La funzionalità Controllo Vocale, disponibile con il Decoder Sky connesso ad internet, ti consente di cercare i programmi presenti nel catalogo Sky e di controllare alcune funzioni del Decoder Sky tramite l'utilizzo di un telecomando SkyQ con tasto microfono.

## II. SKY Q VIA INTERNET - PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI SKY VIA OPEN INTERNET E, PER GLI EVENTUALI CANALI TERRESTRI, IN TECNICA DIGITALE SU RETTI TERRESTRI

### 1. Abilitazione alla fruizione del Servizio Sky

Sky abilita il Decoder Sky alla fruizione del Servizio Sky.

### 2. Eventuali Canali Terrestri

Con Sky Q via internet, alcuni canali inclusi nei Pacchetti del tuo Abbonamento potrebbero essere fruibili in tecnica digitale su reti terrestri (di seguito "Eventuali Canali Terrestri"), secondo quanto previsto nei successivi articoli di questo Allegato.

### 3. Collegamento e installazione del Decoder Sky

Preliminarmente all'abilitazione, da parte di Sky, del Decoder Sky per la fruizione del Servizio Sky, devi collegare il Decoder Sky al tuo televisore HD e alla Rete, tramite collegamento con il tuo router internet, via wi-fi o tramite cavo ethernet. Potrai fare tale collegamento in autonomia in pochi semplici passi, utilizzando i Materiali Sky che ti verranno spediti tramite corriere e un dispositivo di tua proprietà (es. pc, smartphone) collegato ad internet. Tramite tale tuo dispositivo dovrai accedere all'Area Fai da Te del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o alla My Sky App e seguire le istruzioni che compaiono sullo schermo del tuo televisore.

Per la fruizione di Eventuali Canali Terrestri il Decoder Sky deve essere sempre collegato alla Rete tramite il router internet e disporre di un idoneo impianto di antenna terrestre installato a regola d'arte 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 attive e passive per la distribuzione del segnale.

Alcuni Servizi Tecnologici potrebbero non essere compatibili con Sky Q via internet; ti invitiamo a verificare le specifiche offerte commerciali e le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart.

Prendi atto e accetti che ove, successivamente alla cessazione del Contratto, tu dovessi - tramite l'impostazione "Esci" presente nel menu "Impostazioni" - disconnettere il tuo Sky ID dal Decoder Sky, non sarà più possibile accedere nuovamente e utilizzare il Decoder Sky.

#### 4. CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO SKY

1. Prendi atto e accetti che, per fruire del Servizio Sky mediante Sky Q via internet, devi dotarti di una connessione internet la cui velocità minima di navigazione necessaria per fruire del Servizio Sky è disponibile sul sito [www.sky.it/skyq](http://www.sky.it/skyq).

2. Sky garantisce il funzionamento del Servizio Sky mediante Sky Q via internet esclusivamente con l'uso da parte tua del Decoder Sky.

3. Con riferimento agli Eventuali Canali Terrestri, in aggiunta a quanto previsto sopra nelle Condizioni Generali di Abbonamento:

- a) saranno a tuo carico le necessarie verifiche relative alle caratteristiche tecniche con particolare riguardo all'adeguatezza dell'impianto di antenna ed alla copertura del segnale digitale terrestre, che ti invitiamo a consultare nel sito [www.sky.it/skyq](http://www.sky.it/skyq);
- b) prendi atto e accetti che Sky non sarà responsabile tra l'altro in 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 delle caratteristiche tecniche indicate su [www.sky.it/skyq](http://www.sky.it/skyq); (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.

4. 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 Sky.

5. In caso di sospensione e/o interruzione e/o ritardo e/o malfunzionamento di Eventuali Canali Terrestri per uno o più delle ragioni previste al presente articolo e/o del Servizio Sky per ragioni imputabili ad un operatore internet e/o alla Rete, Sky non sospenderà la fatturazione dei Corrispettivi e conseguentemente sarai tenuto al pagamento degli importi fatturati da Sky.

#### 5. FUNZIONALITÀ

##### 5.1. Visione in HD

Questa funzionalità ti consente la fruizione in alta definizione ("High Definition" o "HD") dei canali e/o servizi facenti parte dei Pacchetti del tuo Abbonamento, mediante l'utilizzo del Decoder Sky con un televisore HD di tua proprietà. La qualità di visione in HD dipende dalla velocità di connessione della Rete.

##### 5.2. On Demand e Restart

Questa funzionalità ti consente, tramite il Decoder Sky collegato alla Rete, di:

- a) fruire, tramite streaming, di una selezione di contenuti scelti da Sky tra quelli inclusi nella combinazione di Pacchetti del tuo Abbonamento.
- b) far ripartire dall'inizio un programma in onda, tra quelli inclusi nei Pacchetti del tuo Abbonamento, che presenti il messaggio a video "Guarda dall'inizio"

I contenuti oggetto della funzionalità On Demand e Restart potrebbero non essere tutti quelli inclusi nei Pacchetti del tuo Abbonamento, in ragione dei diritti di cui Sky sarà di volta in volta titolare.

La qualità di fruizione dei contenuti On Demand dipende dalla velocità di connessione della Rete.

##### 5.3. Controllo vocale

La funzionalità Controllo Vocale, disponibile con il Decoder Sky connesso ad internet, ti consente di cercare i programmi presenti nel catalogo Sky e di controllare alcune funzioni del Decoder Sky tramite l'utilizzo di un telecomando Sky Q con tastomicrofono.

#### III. PARENTAL CONTROL

Sky adotta gli accorgimenti tecnici idonei ad escludere che i minori vedano o ascoltino normalmente programmi gravemente nocivi per i minori, disponibili su Contenuti a Richiesta. In particolare, ciò avviene consentendo la visione dei programmi ora detti solo previo inserimento del codice personale fornito da Sky ("Codice Personale") con modalità riservate (unitamente alla Smart Card oppure, in alternativa, via e-mail o via SMS) e che gli Abbonati sono tenuti a custodire responsabilmente facendo in modo che non venga a conoscenza dei minori. Potrai inoltre personalizzare il Codice Personale.

L'inserimento di un Codice Personale errato per tre volte consecutive determina l'inibizione per 10 minuti di tutte le funzioni che necessitano del codice di sicurezza. Con il Codice Personale, attraverso l'utilizzo del sistema del "parental control",

potrai altresì bloccare autonomamente ulteriori contenuti del Servizio Sky, in maniera trasversale, in base ad una classificazione dei medesimi per categorie o fasce d'età.

Per impostare il "parental control" è sufficiente utilizzare il tasto "Menu" o "Home" (a seconda del decoder che hai a disposizione) del telecomando e selezionare la voce "Parental Control" oppure (a seconda del decoder che hai a disposizione) la voce "Parental" contenuta nella sezione "Impostazioni". Attraverso i tasti del telecomando, potrai bloccare o sbloccare le diverse fasce di inibizione dell'accesso ai contenuti del Servizio Sky. Al fine di evitare modifiche da parte del minore, ogni mutamento delle impostazioni del "parental control" è protetto dal Codice Personale.

Una volta attivato il sistema di parental control, per accedere ad un contenuto bloccato occorre inserire il Codice Personale.

Attraverso il tasto "i" o il tasto "seleziona" (a seconda del decoder che hai a disposizione) del telecomando, in qualsiasi momento, potrai verificare la fascia di inibizione indicata per il programma.

#### ALLEGATO 3 - RECLAMI E INDENNIZZI PER I SERVIZI SKY FRUIBILI CON TECNOLOGIA VIA OPEN INTERNET

1. Fatti salvi i casi previsti dal contratto e/o dalla legge, in ipotesi di mancata o ritardata abilitazione del Servizio per cause imputabili a Sky (esclusi dunque gli eventi di Forza maggiore) oltre le 48 ore dalla richiesta - formulata secondo quanto previsto all'art. 3 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky - potrai richiedere un indennizzo per ogni giorno di ritardo o di sospensione pari ad 1€ al giorno fino al massimo di 90€.

2. Fatti salvi i casi previsti dal contratto e/o dalla legge, in ipotesi di sospensione o cessazione del Servizio Sky in assenza del previsto preavviso e per cause imputabili a Sky (esclusi dunque gli eventi di Forza maggiore) potrai richiedere un indennizzo per ogni giorno di cessazione o di sospensione pari ad 1€ al giorno fino al massimo di 90€.

3. Fatti salvi i casi previsti dal contratto e/o dalla legge, in ipotesi di interrotta visione di un canale pay tv edito da Sky in assenza del previsto preavviso e per cause imputabili a Sky (esclusi dunque gli eventi di Forza maggiore), ove l'interruzione superi la durata di un'ora, avrai diritto ad un indennizzo secondo quanto indicato sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it); ove l'interruzione superi le 24 ore, oltre all'indennizzo di cui sopra, avrai diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo mensile del Servizio acquistato (in funzione della durata e portata dell'interruzione).

4. Qualora a causa di interventi di manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio Sky effettuate da Sky, l'interruzione del Servizio dovesse durare per più di 2 (due) giorni consecutivi, Sky ti riconoscerà uno sconto sul Corrispettivo di Abbonamento, per un importo pari a quanto previsto al precedente punto 1.

5. Se intendi richiedere un indennizzo dovrai seguire la procedura specificata all'art. 25 delle Condizioni Generali di Abbonamento.