



## CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO RESIDENZIALE SKY

(valide dal 1° aprile 2021)

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

### INDICE:

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

### 1. ABBONAMENTO

#### 1.1 Attivazione del Servizio

Per attivare il Servizio, è necessario stipulare il Contratto consegnando o inviando la **Richiesta di Abbonamento** attraverso i canali preposti. La Richiesta di Abbonamento è **accettata da Sky** con l'attivazione della Smart Card che potrà avvenire ad esito del Servizio di Installazione, se richiesto, o nei giorni successivi alla consegna dei materiali Sky. L'**attivazione della Smart Card** comporta l'**attivazione del Servizio** e implica la presa visione e integrale accettazione delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento. Puoi concludere il Contratto anche **a distanza**. A questo riguardo, se utilizzi il telefono per comunicare la tua Richiesta di Abbonamento, la relativa **registrazione vocale** costituisce il supporto durevole che verrà messo a tua disposizione e sostituisce il contratto in forma scritta. In ogni caso gli effetti del Contratto decorrono dall'**attivazione del Servizio**, con l'attivazione della Smart Card. Sky si riserva di **rifiutare** la Richiesta di Abbonamento, in presenza di un **giustificato motivo** (ad es. invalida modalità di pagamento, possibili frodi, morosità, utilizzo illecito della Smart Card ecc.) entro 25 (venticinque) giorni dall'attivazione della Smart Card, dandone comunicazione all'Abbonato. In fase di stipula del nuovo Contratto potrai richiedere i **Pacchetti, i materiali Sky in comodato d'uso** (Smart Card, decoder e telecomando), il **Servizio di Installazione** e/o ulteriori **Servizi o Prodotti Opzionali** in base all'offerta commerciale di riferimento. Inoltre in qualsiasi momento nel corso di Contratto potrai **richiedere ulteriori Servizi e/o Prodotti Opzionali** con le modalità indicate di seguito e alle condizioni riportate di volta in volta nelle offerte commerciali.

#### 1.2 Smart Card



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

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

### 1.3 Dispositivi abilitati e impianto satellitare

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

### 1.4 Prodotti e Servizi Sky

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

Inoltre per i pacchetti, prodotti e servizi tecnologici soggetti a variazioni, sul sito potrai trovare anche la descrizione delle relative **caratteristiche e funzionalità costantemente aggiornata**. Nel corso dell'Abbonamento potrai decidere se mantenere i prodotti e servizi inizialmente prescelti o effettuare delle variazioni con le modalità previste al successivo paragrafo 6 (Modifica e interruzione del Servizio), in particolare potrai richiedere:

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

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

## 2. PAGAMENTO E FATTURAZIONE

### 2.1 La Richiesta di Abbonamento indica:

- a)** l'Anticipo e/o il deposito cauzionale se richiedi;
- b)** il Canone di Abbonamento e il/i Servizio/i scelto/i;
- c)** il Corrispettivo di Attivazione del/i Servizio/i scelto/i;
- d)** il Corrispettivo di Attivazione e il Canone di Abbonamento per i Prodotti o Servizi Opzionali eventualmente da te richiesti;
- e)** le promozioni eventualmente da te fruite;
- f)** la tua scelta con riferimento a:
  - il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti (addebito su conto corrente bancario, carta di credito o, qualora previsto, bollettino postale) per il/i Servizio/i prescelto/i;
  - i termini di pagamento dei corrispettivi dovuti per il/i Servizio/i prescelto/i;- l'invio delle fatture – in formato elettronico via email o in formato cartaceo all'indirizzo da te indicato - relative alle somme dovute a titolo di corrispettivo, se richiesto.



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

### A) Corrispettivi

Il Canone di Abbonamento per il/i Servizio/i prescelto/i sarà dovuto a partire dall'attivazione della Smart Card e sarà quello in vigore al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, ad eccezione di eventuali variazioni dell'IVA che dovessero verificarsi nel corso della durata del Contratto. Eventuali **sconti o promozioni** in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo del Contratto.

### B) Variazione dei corrispettivi

Sky potrà **aumentare** gli importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti in presenza di giustificati motivi tra quelli indicati al successivo paragrafo 9 (Variazione delle Condizioni Generali). In tal caso Sky ti informerà con **comunicazione scritta con un preavviso** di almeno 30 (trenta) giorni e avrai diritto di recedere gratuitamente, ossia senza penali né costi di disattivazione (inclusi gli eventuali importi previsti ai successivi paragrafi 3.4 (Recesso anticipato) e 3.5 (Sconti e offerte promozionali), dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di Sky o entro la data di entrata in vigore del nuovo importo una comunicazione 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 riservata del sito Sky.it), oppure attraverso 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 oppure una raccomandata a.r., agli indirizzi specificati sul sito Sky.it, ove troverai anche la modulistica che potrai utilizzare (nella pagina Assistenza Sky, sezione Moduli) e ogni relativo aggiornamento. **Se non eserciti il diritto di recesso** nei modi e termini sopra indicati, le **nuove condizioni** si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine sopra menzionato.

### C) Deposito cauzionale

Al momento della sottoscrizione del Contratto, a tutela dei materiali di proprietà di Sky che ti verranno concessi in comodato d'uso gratuito per fruire del Servizio nonché a garanzia del credito e da eventuali frodi, Sky potrà richiedere il pagamento di una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale infruttifero di interessi che ti verrà messo a disposizione in comodato d'uso, di importo indicato di volta in volta nell'offerta. Il deposito cauzionale dovrà essere corrisposto a Sky con la modalità indicata nella Richiesta di Abbonamento, che potrai scegliere tra le modalità disponibili. Successivamente alla risoluzione del Contratto o alla cessazione dello stesso avvenuta per causa non a te non imputabile, Sky provvederà, entro 90 (novanta) giorni dalla data di riconsegna dei materiali concessi in comodato d'uso gratuito, a restituirti la somma versata a titolo di deposito cauzionale, previa compensazione di eventuali crediti vantati da Sky nei tuoi confronti nonché previa restituzione a Sky dei materiali concessi in comodato d'uso e qualora i materiali risultino perfettamente funzionanti e pronti all'uso. Diversamente, Sky non sarà tenuta alla restituzione dell'importo. Fatto salvo quanto sopra, il deposito cauzionale ti sarà restituito con assegno di traenza o con altre modalità di volta in volta indicate.

### D) Modalità di pagamento

Il pagamento dei corrispettivi dovuti avverrà con il metodo di pagamento da te indicato nella Richiesta di Abbonamento, a scelta tra: **addebito su conto corrente bancario, carta di credito** o, qualora previsto, **bollettino postale**. L'applicazione della modalità di pagamento da te scelta tra l'addebito su conto corrente o la carta di credito è soggetta all'accettazione, rispettivamente, della Banca o dell'Ente emittente la carta di credito, nonché alla circostanza che il pagamento vada a buon fine e/o che la modalità di pagamento non sia stata revocata; in caso contrario sarai tenuto a corrispondere gli importi dovuti in base al Contratto tramite bollettino postale. Sky potrà sospendere il Servizio qualora i dati indicati per l'effettuazione del pagamento tramite addebito su conto corrente bancario o carta di credito non risultino corretti. Dovrai mantenere il metodo di pagamento valido per tutta la durata dell'Abbonamento. In caso di modifica della modalità di pagamento prescelta in bollettino postale, sarai tenuto al pagamento di un importo di €60 (sessanta/00) a titolo di deposito cauzionale che ti verrà restituito alla cessazione del Contratto con le modalità e i tempi di cui al paragrafo precedente sul "Deposito cauzionale".

### E) Frequenza dei pagamenti

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

## 2.3 Fatturazione

Le fatture saranno **domiciliate presso Sky** e verranno messe a disposizione in **formato elettronico** nel sito Sky.it, nell'area riservata **Sky Fai da te**. Potrai consultare sul sito le tue fatture degli ultimi 12 mesi. Le fatture rimarranno archiviate presso Sky per il tempo previsto dalla legge. Inoltre potrai richiedere **l'invio gratuito delle fatture all'indirizzo email** da te indicato o l'invio **in formato cartaceo con spese per l'invio a tuo carico**, il cui importo è



indicato nella Carta Servizi. Se aderisci ad offerte, Servizi o Prodotti Opzionali in corso di Contratto, successivamente alla Richiesta di Abbonamento, la modalità di invio delle fatture resterà quella in essere per l'abbonamento al momento della richiesta.

### **Reclami sulla fatturazione**

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

### **2.4 Ritardato pagamento e sospensione del Servizio**

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

- a)** dovrai pagare a Sky, a partire dalla data di scadenza del pagamento, **interessi** pari al Tasso Ufficiale di Riferimento annuo maggiorato del 2.5% calcolato sull'importo dei pagamenti non effettuati;
- b)** dovrai rimborsare a Sky tutte le **spese sostenute per il recupero del credito** e/o delle penali previste, versando a Sky un importo minimo di €104,16 (centoquattro/16) fatti salvi eventuali costi ulteriori;
- c)** Sky potrà **sospendere il Servizio** nel caso di mancata ricezione del pagamento alla data di scadenza. In tal caso, sarai tenuto comunque al pagamento del Canone di Abbonamento per i diversi Servizi prescelti per tutta la restante durata del Contratto e potrai ottenere la **riattivazione** del/i Servizio/i solo **a condizione che:** **(i)** paghi a Sky tutte le **somme arretrate oltre ad una penale** di € 9,90 (nove/90) o di € 29,90 (ventinove/90) in caso di reiterati mancati pagamenti nell'arco di 18 mesi e **(ii)** ti impegni ad eseguire i **successivi pagamenti** mediante addebito su conto corrente bancario o carta di credito.

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

## **3. DURATA E RECESSO**

### **3.1 Durata dell'Abbonamento**

Il Contratto avrà durata di un **anno** decorrente dalla data di attivazione del Servizio, o una **durata diversa espressamente prevista dall'offerta** promozionale alla quale aderirai, e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo **recesso anticipato** o **disdetta a scadenza**. Esclusivamente per il primo anno di durata del Contratto, la durata sarà prolungata per il numero di giorni pari a quelli intercorrenti tra la data di attivazione del Servizio e la fine del mese in cui è avvenuta l'attivazione.

### **3.2 Recesso nei primi 14 giorni (Ripensamento)**

Ai sensi degli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/05 e successive modifiche) avrai **diritto di recedere dal Contratto e/o dai singoli Servizi e/o Prodotti Opzionali**, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, **entro il termine di 14 giorni** dalla conclusione del Contratto o dalla data dell'acquisto dei Servizi e/o Prodotti Opzionali che sia avvenuta **a distanza o fuori dei locali commerciali** (ad es. per telefono, via web etc.). In caso di **acquisto di prodotti/materiali/dispositivi Sky**, potrai esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni dalla data di consegna del dispositivo e procedere con la restituzione del prodotto/materiale/dispositivo seguendo le indicazioni riportate sul sito Sky. it o comunicate dal Servizio Clienti Sky. Per esercitare il recesso, dovrai informarci tramite una **comunicazione** - anche utilizzando il **modulo** tipo di recesso Sky pubblicato sul sito (nella pagina Assistenza Sky, sezione Moduli) - da inviare, a mezzo raccomandata a.r., a: Sky Italia S.r.l., Casella Postale 13057, 20141 Milano oppure via PEC: servizioclientisky@pec.skytv.it. Per rispettare il termine, è sufficiente inviare la tua comunicazione prima della scadenza del periodo di recesso sopra indicato. Sky ti **rimborserà** tutti i pagamenti ricevuti, compresi eventuali costi di consegna che hai sostenuto, **entro 14 (quattordici) giorni** dal momento in cui riceveremo la tua comunicazione di recesso, con le modalità di rimborso concordate e senza farti sostenere alcun costo. Se hai richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di recesso, ti verrà richiesto un importo proporzionale al servizio fruito, solo se espressamente previsto dall'offerta, fino al momento in cui hai comunicato il recesso dal presente Contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal Contratto stesso. Se hai eventuali **materiali forniti da Sky** in comodato d'uso (ad es. decoder, Smart Card, telecomando, alimentatore esterno ecc.), dovrai restituirli entro 30 giorni dalla ricezione di una comunicazione di Sky in tal senso presso uno Sky Service (informazioni sul sito Sky.it o al Servizio Clienti Sky) e farti rilasciare la ricevuta dell'avvenuta restituzione. Il recesso è **escluso** ai sensi dell'art. 59 comma 1 D.lgs. n. 206/05 per i contratti di servizi dopo la **completa prestazione del servizio** se l'esecuzione è iniziata **con il tuo accordo espresso**



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

### 3.3 Recesso e disdetta

**(I)** Nel **corso del Contratto puoi recedere** in qualsiasi momento, mediante comunicazione, che dovrai trasmettere a Sky 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 riservata del sito Sky.it) oppure attraverso 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 oppure una raccomandata a.r., agli indirizzi specificati sul sito Sky.it. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della tua comunicazione di recesso secondo le modalità sopradette.

**(II)** Per **disdire alla scadenza del Contratto**, dovrai inviare una comunicazione con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza, con le modalità di cui al precedente paragrafo (I).

**(III)** Per il recesso e la disdetta (attraverso mezzi diversi dal telefono o dal webform) potrai anche utilizzare i **moduli Sky** pubblicati sul sito Sky.it sezione Moduli.

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

### 3.4 Recesso anticipato

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

**(i)** gli importi dovuti a titolo di **corrispettivo per il Servizio fruito** fino ai 30 (trenta) giorni successivi alla data di ricevimento della tua comunicazione di recesso, e **(ii)** l'importo corrispondente agli **sconti fruiti** qualora tu non abbia rispettato i termini minimi di durata del Contratto previsti dalle singole offerte promozionali.

### 3.5 Sconti e offerte promozionali

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

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

### 4.1 Condizioni di uso dei materiali di proprietà di Sky

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

### 4.2 Assistenza postvendita

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

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



#### 4.3 Furto o smarrimento

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

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

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

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

#### 4.5 Penali

In caso di ritardo, mancata restituzione, smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione, Sky avrà diritto ad applicare un importo massimo a titolo di penale, di seguito indicato. In alternativa, Sky ti chiederà la restituzione dei materiali concessi in comodato d'uso gratuito, che potrai riconsegnare entro 30 (trenta) giorni presso uno Sky Service facendoti rilasciare la ricevuta di avvenuta riconsegna.

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

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

#### 4.6 Garanzie

Sky presta la **garanzia legale di conformità** prevista dal Codice del Consumo per i primi 24 (ventiquattro) mesi di durata del Contratto di Abbonamento per tutti i materiali venduti (ad es. Decoder o Decoder HD), con la riparazione o la sostituzione degli stessi e di ogni altro bene componente l'impianto fornito da Sky. In particolare, in caso di malfunzionamento Sky sostituirà il Decoder o Decoder HD o ogni altro bene componente l'impianto non funzionante, che dovrai riconsegnare a Sky. In caso di sostituzione del materiale (Decoder o Decoder HD) Sky potrà fornirti analogo materiale anche rigenerato. La mancata sostituzione o riparazione a te imputabile non ti esonera dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto. Per le **garanzie commerciali** offerte da Sky con riferimento all'impianto e per i servizi di manutenzione e assistenza tecnica postvendita, si rinvia alle **Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione**.

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

#### 5.1 Condizioni di utilizzo del Servizio

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

**a) per uso personale e nell'ambito familiare e domestico**, tramite l'uso di un solo apparecchio televisivo per ciascuna Smart Card, restando inteso che non è consentito diffondere e distribuire né a fini commerciali né a scopo di lucro i programmi decodificati oggetto del Servizio in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico;

**b) dovrai installare il Decoder esclusivamente all'interno del Territorio presso l'indirizzo di installazione del Decoder che hai indicato nella Richiesta di Abbonamento; in caso di Decoder in proprietà, potrai installarlo in luogo diverso da quello sopra detto, purché nel Territorio. 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 chiederti la comunicazione dell’indirizzo di installazione del Decoder in proprietà;

**c)** dovrai fruire del Servizio, diverso dai Servizi Tecnologici fruibili in mobilità, tramite i materiali di proprietà di Sky **esclusivamente presso l’indirizzo** di cui al precedente art. 5.1. b) oppure, qualora successivamente modificato ai sensi dell’art. 5.1.d), presso quest’ultimo indirizzo. In caso di Decoder di tua proprietà potrai fruire del Servizio, 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 quant’altro previsto nel presente articolo 5. Anche in caso di Decoder in proprietà, la possibilità di fruire del Servizio al di fuori dell’indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento è esclusa in caso di Servizio Multiscreen. La fruizione dei Servizi Tecnologici in mobilità è disciplinata dalla lettera o) del presente art. 5.1;

**d)** comunicare tempestivamente a Sky, tramite raccomandata con avviso di ricevimento oppure via PEC oppure tramite la tua area riservata del sito Sky.it, ogni modifica dell’indirizzo di installazione del Decoder indicato nella Richiesta di Abbonamento e di quello indicato a Sky nella comunicazione di cui alla precedente lettera b) del presente art. 5.1, fermo restando che tale indirizzo dovrà comunque essere all’interno del Territorio e fermo il rispetto delle altre previsioni del presente art. 5.1;

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

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

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

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

**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;

**l)** i legittimi titolari dei contenuti forniti mediante il Servizio utilizzano **software e tecnologie** di terze parti per **proteggere i loro diritti di proprietà intellettuale sui contenuti**. Tali tecnologie includono, tra l’altro, la tecnologia Microsoft PlayReady™ DRM.

A tale proposito prendi atto che i tuoi apparati autorizzati a fruire dei contenuti potranno includere il seguente disclaimer (ovvero analogo disclaimer in lingua inglese), che ti impegni a rispettare: “I legittimi titolari dei contenuti utilizzano la tecnologia di accesso a contenuti Microsoft PlayReady (tm) per proteggere i loro diritti di proprietà intellettuale, comprensivi di contenuti protetti dal diritto d’autore. Questo apparato utilizza tecnologia PlayReady per accedere a contenuti protetti da PlayReady e/o contenuti protetti da WMDRM. Qualora l’apparato ometta di attivare adeguatamente le restrizioni sull’utilizzo del contenuto, i legittimi titolari dei contenuti possono richiedere a Microsoft



di revocare la funzionalità dell'apparato di accedere al contenuto protetto da PlayReady. Questa revoca non pregiudica contenuti non protetti o contenuti protetti da altra e diversa tecnologia di accesso ai contenuti. I legittimi titolari dei contenuti potranno richiedere di effettuare aggiornamenti della tecnologia PlayReady per accedere ai loro contenuti. Qualora l'Abbonato si rifiuti di effettuare gli aggiornamenti, non sarà in grado di accedere al Contenuto che richiede detti aggiornamenti”;

**m)** prendi atto che il Servizio potrà contenere comunicazioni promozionali;

**n)** prendi atto ed accetti che Sky potrà beneficiare del contributo previsto dai DM 20/07/2004 e DM 28/12/2012 per i Titoli di Efficienza Energetica;

**o)** con riferimento esclusivamente ai Servizi Tecnologici fruibili 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).

## 5.2 Sicurezza: controlli, sospensione del Servizio e penale contrattuale per uso non conforme

Per motivi di sicurezza e per tutelare i contenuti, la tecnologia e i materiali di proprietà da usi abusivi, Sky potrà svolgere dei controlli. In seguito a questi controlli, qualora si rilevino usi illeciti, Sky potrà adottare delle azioni di sospensione del Servizio e/o di chiusura del Contratto, richiedere delle penali e agire per il risarcimento dei danni nei confronti dei soggetti responsabili. In particolare, Sky si riserva di effettuare dei **controlli in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità** per verificare che l'utilizzo del Servizio sia conforme al precedente paragrafo 5.1. Sky si riserva di verificare inoltre, in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità, da remoto ovvero tramite propri incaricati, che la/le Smart Card abbinata/e a uno o più contratti di **abbonamento residenziale** ad uso domestico **non** siano utilizzate per la fruizione del Servizio al di fuori dell'indirizzo di cui all'art. 5.1, lettera b) oppure, qualora successivamente modificato, al di fuori dell'indirizzo di cui all'art. 5.1, lettera d) o presso soggetti diversi dal titolare dell'abbonamento né **all'interno di locali aperti al pubblico**, ivi incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo, locali pubblici, associazioni di vario tipo, circoli ricreativi, etc. I controlli sull'utilizzo di Smart Card residenziali in ambito pubblico sono previsti in quanto per la visione in ambito pubblico Sky prevede una specifica offerta.

Ad esito dei controlli, gli incaricati redigeranno un documento informativo che verrà comunicato a Sky per le necessarie verifiche. Nei casi in cui ad esito dei controlli venga riscontrato un **uso illecito**, in quanto non conforme al precedente art. 5.1 lettere a), b), c), d), e), f) g), h), i) e o) Sky potrà **sospendere il Servizio**, dandoti comunicazione nelle modalità ritenute più opportune, ferma la possibilità di richiedere la **penale** indicata di seguito e di procedere alla **risoluzione**. Sky si riserva di procedere con la sospensione del Servizio anche nel caso di **rifiuto** da parte tua **a collaborare per consentire di effettuare le verifiche**. La **violazione** degli obblighi assunti ai sensi del precedente art. 5.1 lettere a), c), e), f) potrebbe configurare un **reato** punibile ai sensi dell'art. 171-ter della legge 633/1941 con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa da €2.582,00 a € 15.493,00. In tali casi, avremo diritto di chiederti il pagamento di una **penale fino a € 4.000,00** (quattromila/00), importo calcolato in base al costo medio di un abbonamento per i locali pubblici per un periodo di 12 (dodici) mesi, oltre ad un importo per riparare il pregiudizio arrecato a Sky, salvo ogni altro diritto di Sky ivi compreso il **risarcimento del maggior danno**. Sarà facoltà di Sky procedere sia civilmente che penalmente nei confronti dei responsabili.

## 6. MODIFICA ED INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

### 6.1 Upgrade, Variazioni e Downgrade

In qualsiasi momento potrai richiedere Upgrade, Variazioni o Downgrade, fermo restando che l'abbonamento presuppone l'adesione al Pacchetto Base (Sky TV): **(i) Upgrade e Variazioni** saranno efficaci dal momento della richiesta andata a buon fine, richiesta che potrà essere formulata con ogni mezzo anche telefonico o telematico; **(ii) il Downgrade** sarà efficace a partire dal rinnovo del Contratto, ad eccezione dei casi in cui tu richiedi il Downgrade con efficacia in corso di Contratto che sarà efficace alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la tua richiesta. La richiesta potrà essere formulata attraverso le apposite sezioni dell'area riservata Sky Fai da Te e dell'App My Sky o contattando il Servizio Clienti Sky con le modalità descritte al successivo art. 11.1 o con raccomandata con avviso di ricevimento oppure via fax con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza del Contratto oppure entro la fine del mese precedente.

### 6.2 Modifica e interruzione del Servizio

Ci riserviamo la facoltà di interrompere la distribuzione di alcuni **programmi**, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione di **ciascun canale** e interrompere la visione di qualunque canale che sia parte del Servizio che hai scelto.





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

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

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

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

### 6.3 Forza maggiore

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

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

### 7.1 Qualità del Servizio

Sky garantisce la qualità del Servizio fino all'instradamento del segnale verso l'operatore satellitare. Sky non è responsabile del peggioramento della qualità del Servizio qualora questa dipenda da un uso improprio del decoder o dei materiali Sky da parte tua, da un difetto di installazione dell'impianto di ricezione satellitare e/o di regolazione o da malfunzionamento del decoder di tua proprietà o da qualunque altra causa non imputabile a Sky. Sky garantisce il funzionamento del Servizio esclusivamente mediante l'uso da parte tua della Smart Card nel decoder Sky o approvato da Sky e con tecnologia HD, associato a quella Smart Card. In ogni caso Sky non è responsabile del mancato funzionamento del Servizio derivante da limitazioni tecniche o tecnologiche del decoder di tua proprietà o comunque non fornito o immesso sul mercato direttamente da Sky (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, i servizi di pay-per-view, l'interattività e l'EPG potrebbero non essere disponibili con alcuni tipi di decoder di tua proprietà). Con riguardo alla Digital Key, la copertura del segnale digitale terrestre e l'adeguamento dell'impianto non dipendono da Sky, pertanto sono da considerarsi a tuo carico le necessarie verifiche al riguardo.

### 7.2 Controlli tecnici

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

### 7.3 Aggiornamento del software

Prendi atto e accetti che per garantirti la funzionalità del Servizio Sky potrà: **(i)** aggiornare in modalità remota il software presente nel decoder Sky e/o negli altri materiali Sky, nonché **(ii)** modificare il satellite geostazionario ricetrasmittente, restando inteso che il conseguente riposizionamento dell'impianto di ricezione satellitare sarà esclusivamente a tuo carico.

## 8. CONTENUTI

Sky è responsabile esclusivamente del **contenuto dei canali** di cui è **editore**. Prendi atto ed accetti che i Pacchetti sono soggetti a variazioni dei canali e/o dei contenuti (ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli eventi calcistici e/o sportivi all'inizio di e/o durante ciascun campionato) derivanti dalla disponibilità o meno dei relativi diritti di utilizzazione in capo a Sky e/o ai suoi danti causa. Potrai **consultare**, in qualsiasi momento, la **composizione aggiornata dell'offerta Sky** tramite il sito **Sky.it**, l'**EPG**, i **materiali commerciali** o contattando il **Servizio Clienti Sky**. Sky, inoltre, non sarà responsabile in caso di inesattezza dei dati trasmessi ed in particolare dei dati finanziari ed economici forniti dai diversi canali e/o programmi trasmessi da Sky. Sky si riserva la facoltà di svolgere, sui propri Abbonati, indagini sulla qualità del Servizio.

## 9. VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI

Sky potrà aggiornare i corrispettivi nonché variare le presenti Condizioni Generali di Abbonamento **previa comunicazione scritta** all'Abbonato o, se consentito dalla normativa applicabile, mediante campagna informativa in



presenza di **giustificati motivi** quali: **modifiche** legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, variazione dei contenuti offerti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei servizi, in occasione di sviluppi tecnologici o informatici, o comunque in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, che rilevino rispetto alle prestazioni contrattuali. La presente elencazione non ha carattere tassativo.

In questi casi, Sky ti informerà con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni e avrai la **facoltà di recedere gratuitamente**, ossia senza penali né costi di disattivazione (inclusi gli eventuali importi previsti ai precedenti paragrafi 3.4 (Recesso anticipato) e 3.5 (Sconti e offerte promozionali)), dal Servizio o dal Contratto con le modalità di cui al paragrafo 3.3 (Durata e recesso). Sky rende disponibili le proprie Condizioni Generali di Abbonamento **aggiornate** e la Carta Servizi **sul sito Sky.it**, che saranno di volta in volta applicabili all'Abbonato.

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

### 10.1 Risoluzione

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

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

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

Sky potrà risolvere il contratto nell'ipotesi in cui l'Abbonato sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale, risulti iscritto nel registro dei protesti ovvero sia coinvolto in procedimenti penali per truffa o altri reati connessi alla criminalità informatica. In caso di risoluzione del Contratto l'Abbonato sarà comunque tenuto a versare un importo pari alle **somme dovute, a qualunque titolo**, in base al presente Contratto. Inoltre, qualora la risoluzione del Contratto sia avvenuta a **causa del mancato pagamento** dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato, Sky avrà facoltà di richiedere all'Abbonato a titolo di **penale**, in aggiunta ad ogni altro importo dovuto, un importo complessivo pari al Canone di Abbonamento per i diversi Servizi prescelti dovuto dall'Abbonato pari a **3 (tre) mensilità**, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

### 10.2 Cessione del contratto e cessione del credito

A condizione che la tutela dei tuoi diritti non risulti diminuita, Sky è **autorizzata a cedere a terzi** il Contratto, in tutto o in parte, ivi inclusi i crediti ed ogni diritto da essi derivanti, senza necessità di ulteriore accettazione da parte tua, accettazione che si intende qui **già espressa e confermata**. Non potrai, salva **preventiva autorizzazione** scritta di Sky, cedere il Contratto o i diritti e/o le obbligazioni dallo stesso derivanti a terzi.

### 10.3 Contratto a favore del Terzo Fruitore

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

**a) pagare** tutte le somme dovute in base al Contratto;

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

Nel caso in cui il Servizio sia fornito al Terzo Fruitore resta inteso che **(i)** il Servizio Pay Per View potrà essere fruito esclusivamente mediante **Sky Primafila Ricaricabile**; **(ii)** in caso di **inadempimento** da parte del Terzo Fruitore di qualunque obbligo su di esso gravante in base al Contratto, Sky potrà rivalersi direttamente nei tuoi confronti; e **(iii)** il **recesso** o la disdetta a scadenza sarà efficace solo se inviato da te con le modalità indicate al precedente paragrafo 3 (Durata e recesso).

### 10.4 Cambio di tecnologia

Potrai richiedere, dietro pagamento di un importo indicato sul sito Sky.it, o disponibile contattando il Servizio Clienti Sky il cambiamento di tecnologia di trasmissione del Servizio da satellitare alla **piattaforma IPTV** qualora tecnicamente possibile. L'importo richiesto da Sky per il cambio tecnologia ti sarà addebitato sulla prima fattura disponibile successiva alla richiesta. Prendi atto ed accetti che l'esercizio del **diritto di recesso** di cui al precedente paragrafo 3 (Ripensamento), nell'ipotesi in cui il Contratto di abbonamento che comporta il cambio di tecnologia sia stato stipulato a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, produrrà il cambiamento di tecnologia di



trasmissione e la conseguente **riattivazione del Servizio satellitare**. Resta in ogni caso salvo il tuo diritto di recedere dal Servizio nelle altre ipotesi disciplinate dal paragrafo 3 (Durata e recesso).

## 11. ASSISTENZA CLIENTI, COMUNICAZIONI E RECLAMI

### 11.1 Servizio Clienti Sky

Per assistenza potrai contattare il nostro Servizio Clienti:

- per posta all'indirizzo Sky, Casella Postale 13057, 20141 Milano,
- tramite email dal sito [www.sky.it](http://www.sky.it) sezione "Contatta Sky" o
- per telefono ai numeri indicati nella Carta Servizi Sky, nel sito [Sky.it](http://Sky.it) alla sezione "Contatta Sky" o nella documentazione contrattuale o nelle fatture o nelle altre comunicazioni di volta in volta inviate da Sky.

### 11.2 Comunicazioni

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

### 11.3 Reclami

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

## 12. APPLICAZIONI DI TERZE PARTI

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

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

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

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

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



**12.5.** 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 Q Black o Sky Q Platinum, Sky ti fornirà assistenza ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento.

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

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

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

### 13. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

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

#### ALLEGATO I - DEFINIZIONI

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

- **Abbonato** - Tu, in qualità di sottoscrittore della Richiesta di Abbonamento e delle Condizioni Generali di Abbonamento, cui è fornito il Servizio e/o che indichi un altro soggetto Terzo Fruitore cui venga fornito il Servizio.
- **Anticipo** - La somma versata dall'Abbonato alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, a titolo di anticipo del Canone di Abbonamento o degli altri corrispettivi dovuti in base al Contratto.
- **Canone di Abbonamento** - Le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per la fornitura di ciascun Servizio e/o Prodotto Opzionale.
- **Corrispettivo di Attivazione** - Le somme dovute alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento dall'Abbonato a titolo di corrispettivo una tantum per l'attivazione del Servizio e/o le somme dovute in caso di attivazione di ulteriori Servizi e/o Prodotti Opzionali in corso di Contratto, ove previsto.
- **Corrispettivo Attivazione Offerta** - Le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo una tantum in caso di adesione, in corso di Contratto, a nuove offerte promozionali, ove previsto.
- **Condizioni Generali di Abbonamento** - Le presenti condizioni che regolano il rapporto fra l'Abbonato e Sky.
- **Contenuti a richiesta** - Servizi che consentono all'Abbonato di poter vedere uno o più contenuti su sua richiesta, quali attualmente il Servizio Pay Per View e Sky on Demand.
- **Contratto** - L'insieme costituito dalla Richiesta di Abbonamento fatta dall'Abbonato (e accettata da Sky), dalle Condizioni Generali di Abbonamento, dall'offerta commerciale e ogni altro documento o allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto.
- **Corrispettivo per il Decoder** - Le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per l'acquisto del Decoder alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento o successivamente in corso di Contratto.
- **Corrispettivo della Pay Per View** - Le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per l'acquisto di un evento in Pay Per View. Il prezzo dell'evento varia in relazione alla modalità d'acquisto scelta dall'Abbonato.
- **Decoder** - Apparecchio di decodifica (comprensivo del telecomando) concesso in comodato d'uso gratuito da Sky oppure di proprietà dell'Abbonato, per la fruizione del Servizio. A seconda dell'offerta commerciale a cui l'Abbonato aderisce, il Decoder potrà essere di tipo standard (SD) o Decoder HD o My Sky HD o Sky Q Black o Sky Q Platinum o My Sky via internet o Sky Q senza parabola.
- **Decoder Rigenerato** - Decoder rinnovato in tutti i suoi componenti, ivi incluso l'eventuale aggiornamento del software necessario, le cui caratteristiche e funzionalità sono equivalenti ad un Decoder nuovo.
- **Digital Key** - Sintonizzatore TV digitale terrestre con uscita USB, concesso in comodato d'uso gratuito da Sky, che consente di vedere i programmi in chiaro trasmessi sul digitale terrestre tramite l'inserimento nel Decoder compatibile e il collegamento all'antenna digitale terrestre, previa verifica della copertura del segnale e dell'idoneità dell'impianto.



- **Diritto di Recesso** - Diritto riconosciuto all'Abbonato di recedere dal Contratto entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione in caso di contratti stipulati fuori dai locali commerciali e di contratti a distanza, conformemente agli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/05 e successive modifiche), con le modalità indicate al paragrafo 3.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento; ovvero in corso di Contratto il diritto di recedere, comunque, dal Contratto ai sensi e con le modalità e tempistiche previste dal paragrafo 3.3 delle Condizioni Generali di Abbonamento.
- **EPG (Guida Elettronica ai Programmi)** - Strumento di consultazione del palinsesto dei canali trasmessi da Sky e di utilizzo delle funzionalità dei Decoder e/o Decoder HD e/o My Sky HD e/o Sky Q Platinum e/o Sky Q Black o My Sky via internet My Sky via internet e/o Sky Q senza parabola.
- **My Sky HD o My Sky via Internet** - Decoder concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato che lo richieda, che consente di fruire del Servizio My Sky, anche in HD, e permette di connettersi alla rete internet di casa, direttamente o tramite dispositivi esterni.
- **Pacchetto** - Un insieme di canali e/o contenuti offerti in modo coordinato da Sky. I principali pacchetti Sky alla data di pubblicazione delle presenti condizioni sono: "Sky TV", "Sky Famiglia", "Sky Box Sets", "Sky Cinema", "Sky Sport", "Sky Calcio".
- **Pacchetto Base** - Il pacchetto minimo necessario per fruire del Servizio, che corrisponde al pacchetto Sky TV.
- **Richiesta di Abbonamento** - La proposta, sottoscritta dall'Abbonato, con cui egli richiede: (i) l'erogazione del Servizio e (se richiesto) la vendita o la concessione in comodato d'uso gratuito del Decoder o del Decoder HD o la concessione in comodato d'uso gratuito del Decoder My Sky HD o Sky Q Platinum o Sky Q Black o My Sky via internet o Sky Q senza parabola, accettando espressamente le Condizioni Generali di Abbonamento e (se richiesto); (ii) l'erogazione del Servizio di Installazione, in tutte le differenti modalità, accettando espressamente le relative Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione.
- **Servizio** - Il Pacchetto Base e/o ogni altro Pacchetto e/o Servizio Opzionale e/o Prodotto Opzionale oltre al Servizio Multiscreen, al Servizio My Sky, al Servizio Sky HD, al Servizio Sky Go, al Servizio Sky Q Plus, scelti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche effettuate ai sensi del paragrafo 6.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento.
- **Servizi di assistenza tecnica** - Collettivamente il Servizio di Installazione, il servizio di assistenza tecnica a domicilio denominato "Sky Expert a casa tua", le eventuali attività accessorie e le attività di assistenza tecnica post installazione, come descritte nelle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione.
- **Servizio Clienti Sky** - Il servizio di assistenza per gli Abbonati descritto al paragrafo 11 delle Condizioni Generali di Abbonamento e all'articolo 6 della Carta Servizi Sky.
- **Servizio di consegna decoder** - La fornitura e l'invio del decoder e della Smart Card presso l'indirizzo indicato dall'Abbonato, servizio per il quale è previsto un corrispettivo.
- **Servizio di Installazione** - Servizio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, avente ad oggetto la realizzazione dell'Impianto Satellitare presso l'indirizzo indicato dall'Abbonato nella Richiesta di Abbonamento, ed eventualmente delle Attività Accessorie per consentire la fruizione dell'Abbonamento Sky. Il Servizio di Installazione reso è inteso quello risultante al termine dell'intervento eseguito dall'Installatore e documentato nell'Ordinativo di Lavoro di cui all'art. 2.1 delle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione.
- **Servizio Pay Per View** - Servizio che consente all'Abbonato la visione di eventi fra quelli messi a disposizione da Sky che l'Abbonato potrà acquistare in aggiunta ai Pacchetti di abbonamento. I costi relativi ad eventuali acquisti per eventi pay per view, saranno fatturati separatamente.
- **Servizi o Prodotti Opzionali** - I Pacchetti (diversi dal Pacchetto Base), il Servizio Pay per View, il Servizio My Sky, anche in HD, il Servizio Multiscreen, il Servizio Sky HD, il Servizio Sky Go, il Servizio Sky Q Plus, il Servizio Sky On Demand e gli altri servizi o prodotti opzionali offerti da Sky, usufruibili solo dall'Abbonato che già dispone del Pacchetto Base e che sia in regola con gli obblighi di pagamento del Servizio.
- **Servizio Smart Card** - La fornitura in comodato d'uso e l'invio della Smart Card all'indirizzo indicato dall'Abbonato.
- **Servizi Tecnologici** - Servizi tecnologici opzionali che l'Abbonato può richiedere in aggiunta rispetto all'abbonamento base al Servizio Sky, quali ad esempio: My Sky, Sky HD, Sky On Demand e Restart, Sky Go, Sky Multiscreen, Sky Q Plus. Tali servizi sono regolati dalle Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky e dalle offerte commerciali di riferimento, ulteriori informazioni sul sito Sky.it.
- **Sky** - Sky Italia S.r.l., con sede legale in Milano, Via Monte Penice 7.
- **Sky Primafila Ricaricabile** - Carta prepagata ricaricabile che consente l'acquisto di eventi in modalità pay per view.
- **Sky Q Black o Sky Q senza parabola** - Decoder concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato che lo richieda, che consente di fruire del Servizio My Sky e Sky On Demand, anche in HD, con la stessa EPG disponibile su Sky Q e che permette di connettersi alla rete internet di casa, direttamente o tramite dispositivi esterni.



- **Sky Q Booster** - Dispositivo di proprietà dell'Abbonato ed installabile a seguito dell'adesione al Servizio Sky Q Plus, per potenziare la connessione tra il decoder Sky Q Platinum e gli Sky Q Mini.
- **Sky Q Mini** - Decoder accessorio (comprensivo del telecomando), concesso in comodato d'uso gratuito da Sky con l'adesione al Servizio Sky Q Plus o successivamente, che comunica in modalità wireless con il decoder Sky Q Platinum permettendo di fruire della funzionalità Multiscreen wireless di Sky Q Plus.
- **Sky Q Platinum** - Decoder concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato che lo richieda, che consente di fruire del Servizio My Sky, Sky On Demand, Sky Q Plus, del Servizio Sky Go e che permette di connettersi alla rete internet di casa, direttamente o tramite dispositivi esterni.
- **Sky Q Plus** - Servizio tecnologico che consente la visione dei Pacchetti del tuo Abbonamento in alta definizione e l'utilizzo delle funzionalità di Sky Q Platinum su più televisori, grazie alla funzionalità Multiscreen wireless che collega il decoder Sky Q Platinum agli Sky Q Mini.
- **Sky Service** - Centri autorizzati Sky presso cui è possibile: (i) richiedere la sostituzione del Decoder non funzionante, (ii) effettuare la manutenzione della Smart Card, (iii) effettuare il ritiro del Decoder, (iv) prendere visione della Carta dei Servizi.
- **Smart Card** - La carta a micro-chip di proprietà di Sky che consente di decrittare il segnale radiotelevisivo trasmesso da Sky consegnata da Sky all'Abbonato in comodato d'uso gratuito.
- **Tasso Ufficiale di Riferimento** - Il tasso di interesse applicato dalla Banca Centrale Europea alle sue più recenti operazioni di rifinanziamento principali.
- **Territorio** - Il territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano.
- **Terzo Fruitore** - La persona che potrà indicare l'Abbonato quale soggetto che fruisce del Servizio.



## ALLEGATO II CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO RESIDENZIALE SKY Q SENZA PARABOLA

Le Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky si estendono al Servizio denominato “Sky Q senza parabola”, che vengono integrate dalle seguenti previsioni.

Nell’Abbonamento “Sky Q senza parabola”, in aggiunta ai canali e/o contenuti fruibili via internet, Sky potrà includere eventuali ulteriori canali e/o contenuti ricevibili in tecnica digitale su reti terrestri (di seguito “Eventuali Canali Terrestri”). Tutte le informazioni relative alle caratteristiche tecniche minime necessarie per la fruizione dell’abbonamento “Sky Q senza parabola” sono disponibili su [www.sky.it/tv/skyq](http://www.sky.it/tv/skyq)

**DISPOSITIVI ABILITATI (previsioni aggiuntive a quelle contenute al par. 1.3)** Per fruire del Servizio, Sky ti metterà a disposizione, con le modalità di volta in volta stabilite, un decoder ufficiale Sky che è l’unico a garantire il funzionamento del Servizio. Tale decoder deve essere correttamente collegato alla tua rete internet di casa (di seguito “Rete”), mediante cavo ethernet o Wifi (“Router Internet”). Potrai farlo in autonomia in pochi semplici passi, utilizzando i materiali che ti verranno spediti tramite corriere.

Inoltre, per la fruizione degli Eventuali Canali Terrestri, oltre al decoder ufficiale Sky debitamente collegato, tramite il Router Internet, alla Rete, dovrai disporre di un idoneo impianto di antenna terrestre installato a regola d’arte e secondo le norme CEI 100-100 e 100-7 e, in ogni caso, idoneo alla ricezione del segnale digitale terrestre in termini di orientamento dell’antenna, di utilizzo di componenti attivi e passivi per la distribuzione del segnale nonché della centralina.

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

### **PENALI PER MANCATA RESTITUZIONE DEI MATERIALI (previsioni aggiuntive a quelle contenute al par. 4.5)**

In caso di ritardo, mancata restituzione, smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione dei materiali di proprietà di Sky, che possiedi in comodato d’uso per la fruizione dell’Abbonamento Sky Q senza parabola, Sky avrà diritto ad applicare un importo massimo a titolo di penale, di seguito indicato:

<b>Tipologia di materiale di proprietà di Sky in comodato d’uso</b>	<b>Importo massimo della penale</b>
Decoder My Sky via Internet	€ 150,00
Decoder Sky Q senza parabola	€ 150,00
Alimentatore esterno del Decoder	€ 30,00
Telecomando	€ 30,00
Smart Card	€ 30,00

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

### **QUALITA’ DEL SERVIZIO (previsioni aggiuntive a quelle contenute al par. 7.1)**

**1.** Se hai un abbonamento “Sky Q senza parabola”, hai accettato che per fruire del Servizio devi dotarti di una connessione internet via fibra (FTTH o ultraveloce FTTC) con Sky o con un fornitore terzo attraverso cui l’offerta è attualmente fruibile (di seguito “Operatore Internet”) e hai dichiarato di essere a conoscenza delle caratteristiche tecniche minime necessarie per fruire del Servizio (pubblicate su [www.sky.it/tv/skyq](http://www.sky.it/tv/skyq)). Sospensioni e/o interruzioni e/o ritardi e/o malfunzionamenti del Servizio imputabili all’Operatore Internet e/o alla Rete non determinano alcuna responsabilità a carico di Sky né comportano una riduzione di quanto dovuto a Sky a titolo di Canone di Abbonamento.

**2.** Con riferimento agli Eventuali Canali Terrestri:

**A.** oltre ad assicurarti che il decoder Sky sia sempre debitamente collegato, tramite il Router Internet, alla Rete, saranno a tuo carico le necessarie verifiche relative alle caratteristiche tecniche con particolare riguardo alla copertura del segnale digitale terrestre e all’adeguatezza dell’impianto di antenna, che ti invitiamo a consultare nel sito [www.sky.it/tv/skyq](http://www.sky.it/tv/skyq);

**B.** Sky non sarà responsabile nel caso di: **(i)** peggioramento della qualità di ricezione derivante da fenomeni atmosferici; **(ii)** peggioramenti nella ricezione o perdita del segnale causati da modifiche al Piano di assegnazione delle frequenze digitali vigente alla data odierna; **(iii)** fruizione senza la previa verifica sul sito [www.sky.it/tv/skyq](http://www.sky.it/tv/skyq) delle caratteristiche tecniche della fruizione degli Eventuali Canali Terrestri; **(iv)** malfunzionamenti legati all’impianto di antenna; **(v)** lavori



di manutenzione e/o sostituzione dell'impianto ricevente presso il domicilio di fruizione; **(vi)** interferenze di segnale generate da soggetti terzi.

**3.** Inoltre, Sky non sarà responsabile nel caso di interruzione totale e/o parziale della fornitura di energia elettrica presso il domicilio di fruizione del Servizio.

**4.** In uno o più casi di sospensione e/o interruzione e/o ritardi e/o malfunzionamenti del Servizio imputabili all'Operatore Internet e/o alla Rete e/o nel caso in cui l'Abbonato sottoscriva un nuovo servizio di connessione internet via fibra con un fornitore diverso da un Operatore Internet o da Sky e/o nel caso in cui gli Eventuali Canali Terrestri non fossero fruibili per le ragioni indicate ai precedenti paragrafi 2 e/o 3 del presente articolo, Sky non sospenderà la fatturazione dei canoni dovuti per il Servizio e conseguentemente l'Abbonato sarà tenuto al pagamento degli importi fatturati da Sky.

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

Potrai richiedere, dietro pagamento di un importo indicato sul sito Sky.it o disponibile contattando il Servizio Clienti Sky, il cambiamento di tecnologia di trasmissione del Servizio da quello via internet - o, in caso di Eventuali Canali Terrestri, da quello via internet e digitale terrestre - a quello satellitare, sempre che tale cambio di tecnologia sia tecnicamente possibile e fermo restando che, prima di decidere tale cambio, prenderai debita visione della composizione dell'abbonamento Sky di cui fruiresti via satellite.

L'importo richiesto da Sky per il cambio tecnologia ti sarà addebitato sulla prima fattura disponibile successiva alla richiesta. Prendi atto ed accetti che l'esercizio del diritto di recesso di cui al paragrafo 3 (Ripensamento) delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky, nell'ipotesi in cui il Contratto di abbonamento che comporta il cambio di tecnologia sia stato stipulato a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, produrrà il cambiamento di tecnologia di trasmissione e la conseguente riattivazione del Servizio "Sky Q senza parabola". Resta in ogni caso salvo il tuo diritto di recedere dal Servizio nelle altre ipotesi disciplinate dal paragrafo 3 (Durata e recesso) delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky.

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

Per la fruizione dell'abbonamento "Sky Q senza parabola", l'Abbonato potrà richiedere, a seguito della consegna dei materiali, l'intervento a domicilio di un tecnico per il collegamento del Decoder al Router Internet ("Servizio di Consegna e Connessione") tramite:

- cavo ethernet fino alla più vicina presa dati funzionante e distante non più di 3 metri dal Decoder;
- collegamento wireless in Wifi; l'eventuale fornitura e posa di un apparato estensore Wifi (Sky Link) considerata Attività Accessoria. Non è previsto un intervento su problemi relativi alla Rete o sul modem dell'Operatore Internet. Di seguito i prezzi per le attività accessorie dedicate a Sky Q senza parabola:

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





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

(valide dal 30 agosto 2021)

### INDICE:

- 1. SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE**
- 2. ESECUZIONE DEI SERVIZI**
- 3. PREZZO DEI SERVIZI**
- 4. GARANZIA LEGALE E GARANZIA COMMERCIALE**
- 5. CAMBIO DI CONFIGURAZIONE DEL DECODER**
- 6. ADEGUAMENTO IMPIANTO IN CASO DI UPSSELLING AI SERVIZI TECNOLOGICI SKY - ALLEGATO - PREZZI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E SKY EXPERT**
- 7. SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE PER SKY Q PLUS**

### 1. SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE

#### A. installazioni standard per abbonamento Sky via satellite

In caso di sottoscrizione di nuovi abbonamenti Sky offre, su richiesta, servizi di installazione standard avente ad oggetto la realizzazione dell'impianto, presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento per consentire la fruizione dell'abbonamento, alle condizioni economiche previste di volta in volta nei materiali commerciali di riferimento. Ulteriori servizi non inclusi nella seguente descrizione costituiscono lavori aggiuntivi (Attività Accessorie) disponibili al prezzo di listino in vigore, indicato in Allegato. L'installazione standard resa è intesa quella risultante al termine dell'intervento eseguito dalla persona incaricata da Sky di eseguire l'installazione standard (Installatore) e documentato nell'Ordinativo di Lavoro di cui al successivo art. 2.1.

Nell'ambito della categoria "Installazioni Standard" sono inclusi diversi tipi di intervento tecnico che può eseguire l'Installatore e che sono descritti di seguito in dettaglio.

Si considerano servizi di **"Installazioni Standard"**:

- **"Nuovo impianto a balcone o Installazione della parabola a balcone"**: la realizzazione dell'impianto satellitare e l'attivazione dell'offerta, che comprende: (i) l'installazione sul balcone di proprietà o, laddove possibile anche compatibilmente con i regolamenti comunali in vigore, allo stesso piano del locale dove sarà posato il decoder, di un'antenna parabolica, di un illuminatore, di una staffa per il fissaggio dell'antenna, (ii) il completamento dell'installazione con gli stessi interventi previsti alla voce successiva "Connessione ad impianto esistente" punto (ii) e punto (iii).

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

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

- (i) nel caso di connessione ad un impianto condominiale, l'eventuale installazione di una centralina di tipo multiswitch o altra tecnologia certificata da Sky necessaria al pieno completamento della connessione del decoder,

- (ii) l'eventuale posa a vista del cavo satellitare necessario al collegamento dalla centralina o dall'illuminatore fi no al punto di posa del decoder, (iii) il completamento dell'installazione con gli stessi interventi previsti dal "Collegamento decoder a Presa Satellitare esistente".

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

- (i) l'adeguamento di un'antenna parabolica ad uso proprio dell'Abbonato o anche (solo se installata a Tetto e per la quale sia applicabile il Diritto di Accesso come specificato successivamente) ad uso di più Abbonati, alla tecnologia certificata da Sky;

- (ii) il completamento dell'installazione con gli stessi interventi previsti alla voce "Connessione ad impianto esistente" punto (ii) e punto (iii)

- **Nuovo Impianto a Tetto o Installazione della Parabola a Tetto"**: la realizzazione dell'impianto satellitare e l'attivazione dell'offerta, secondo le stesse fasi della voce precedente "Nuovo Impianto a Balcone" salvo che per il sito di installazione dell'antenna parabolica che si intende essere il tetto dell'edificio in cui è ubicata l'unità immobiliare dell'Abbonato. A tal proposito è richiesto all'Abbonato di provvedere ad eventuali richieste di autorizzazione all'installazione e di provvedere alla ricerca delle eventuali chiavi di accesso per raggiungere il sito di installazione. Inoltre questo tipo di installazione sul tetto di un edificio condominiale, inteso come tale il singolo corpo con più di 4 unità immobiliari, sarà autorizzata da Sky esclusivamente qualora l'Abbonato o il Terzo Fruitore che richieda detto



servizio conceda a Sky la possibilità che altre unità immobiliari vengano collegate al medesimo impianto secondo le tecnologie disponibili al momento ed il cui aggiornamento o adeguamento resta in carico all'Abbonato che sarà successivamente collegato all'impianto derivato dall'antenna parabolica, in conformità alle regole ed al listino vigente al momento della richiesta (il "Diritto di Accesso"). Al fine di consentire l'esercizio del Diritto di Accesso l'Abbonato o il Terzo Fruitore sarà tenuto a non rimuovere l'antenna parabolica installata a tetto e a non ostacolare in alcun modo lo svolgimento dei Servizi da parte degli Installatori (salvo cause di forza maggiore, escluse nel caso in cui alla stessa antenna siano collegati più Abbonati). Vi sono poi ulteriori tipi di Installazioni Standard quali:

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

(i) la posa del decoder ed il suo collegamento al televisore con i cavi disponibili e presenti nell'imballo del decoder stesso,

(ii) quando previsto dall'offerta sottoscritta, il collegamento tramite cavo ethernet alla presa dati (Internet) funzionante laddove essa non sia distante più di 3 metri dal decoder, (iii) la verifica della funzionalità dell'impianto satellitare e del decoder, (iv) l'attivazione dell'offerta sottoscritta ed una breve illustrazione dei contenuti dell'Abbonamento e delle modalità di utilizzo del decoder installato.

#### **B. Installazioni personalizzate (o attività accessorie) per abbonamento sky via satellite**

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

**C. Assistenza tecnica per collegamento del decoder a presa satellitare esistente**: nel caso di richiesta dell'Abbonato di consegna del decoder tramite corriere, successivamente alla consegna del decoder o al suo acquisto, l'Abbonato può richiedere anche l'intervento di un Installatore per il collegamento del decoder alla presa satellitare esistente, pagando il corrispettivo previsto in Allegato. Qualora fosse necessario un intervento diverso dal "Collegamento decoder a Presa Satellitare esistente", l'intervento è interamente a carico dell'Abbonato con addebito del costo previsto in Allegato, nella prima fattura successiva all'esecuzione dell'intervento così come risultante dall'Ordinativo di Lavoro di cui al successivo art. 2.1.

**D. Assistenza tecnica per la connessione internet**: nel caso di richiesta dell'Abbonato di collegamento del decoder al suo impianto dati per fruire dell'offerta Sky e/o del Servizio Sky On Demand e più in generale dei servizi interattivi offerti da Sky, l'intervento riguarderà il collegamento tramite cavo ethernet alla presa dati funzionante laddove essa non sia distante più di 3 metri dal decoder. Il collegamento alla rete dati del decoder tramite fornitura e posa di apparato estensore Wifi è considerata Attività Accessoria al prezzo indicato in Allegato.

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

Il servizio di assistenza tecnica a domicilio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato o del Terzo Fruitore e al prezzo indicato nell'Allegato, che consiste nella verifica del funzionamento dell'impianto Sky e/o del collegamento del decoder al router, del decoder e delle eventuali attività di manutenzione degli stessi secondo le attività dettagliatamente elencate nell'Allegato. Nel caso di impianto centralizzato condominiale, l'intervento del tecnico Sky è previsto per le sole parti di proprietà dell'Abbonato.

L'intervento del Tecnico Sky è finalizzato a risolvere l'inconveniente segnalato relativamente all'impianto, agli apparati Sky e alla loro connettività. Non è previsto un intervento su problemi relativi alla connessione internet o sul modem dell'Operatore Abilitato. Il servizio può essere richiesto per tutta la durata del Contratto di Abbonamento contattando il Servizio Clienti Sky.

## **2. ESECUZIONE DEI SERVIZI**

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

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

**2.3:** È onere dell'Abbonato o del Terzo Fruitore.

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



e/o locale. In caso sia necessario un permesso e/o autorizzazione sarà cura dell'Abbonato. **(ii)** provvedere, all'ottenimento degli stessi. Nel caso in cui l'Abbonato o il Terzo Fruitore richiedano comunque a Sky l'Installazione dell'impianto satellitare indipendentemente dalla verifica di cui al punto (i) e/o dall'ottenimento di quanto indicato al punto **(iii)** l'Abbonato o rispettivamente il Terzo Fruitore si impegnano a manlevare e tenere indenne Sky da ogni conseguenza derivante dalla scelta di Installazione dell'Impianto.

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

### 3. PREZZO DEI SERVIZI

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

**3.2:** In Allegato sono indicati i prezzi in vigore per i seguenti servizi: A) Installazioni standard; B) Installazioni personalizzate; C) servizio di Assistenza Tecnica per Collegamento del decoder a Presa Satellitare esistente; D) servizio di Assistenza Tecnica per la connessione internet; E) Sky Expert a casa tua: servizio di assistenza tecnica a domicilio; Per le ulteriori Attività Accessorie al servizio Sky Expert a casa tua e per il servizio di sostituzione del decoder di proprietà guasto o decoder in comodato funzionante puoi consultare il listino completo pubblicato sul sito Sky.it. I prezzi sono soggetti a periodici aggiornamenti nei casi previsti dal paragrafo 9 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky che verranno di volta in volta pubblicati sul sito Sky.it e/o resi disponibili contattando il Servizio Clienti Sky.

**3.3:** Qualora a seguito dell'esercizio del Diritto di Accesso di cui al precedente art. 1, più di un'unità immobiliare sia collegata alla stessa antenna parabolica, il prezzo del/dei Servizio/i e/o dell'eventuale adeguamento o del servizio Sky Expert a casa tua dovrà essere corrisposto dall'Abbonato o dal Terzo Fruitore che ha richiesto l'esecuzione del Servizio stesso.

### 4. GARANZIA LEGALE E GARANZIA COMMERCIALE

**4.1:** Fatta salva la garanzia legale per i primi 24 (ventiquattro) mesi di durata del Contratto prevista dal D.lgs. 206/2005 e richiamata dal paragrafo 4.6 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky per i difetti di conformità dei materiali venduti, Sky fornisce una garanzia commerciale per i lavori eseguiti di installazione e per il servizio Sky Expert a casa tua: in particolare Sky garantisce ogni opera eseguita per l'Installazione dell'impianto e ogni opera eseguita sull'impianto precedentemente installato da Sky o da persone incaricate da Sky nell'ambito del servizio Sky Expert a casa tua per un periodo di 30 (trenta) giorni a partire dall'avvenuta esecuzione dell'opera e/o dall'avvenuta installazione dell'impianto ("Garanzia Commerciale").

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

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

### 5. CAMBIO DI CONFIGURAZIONE DEL DECODER

L'Abbonato in regola con i pagamenti delle somme dovute a Sky potrà: (i) richiedere o accettare l'offerta d'**acquisto del decoder HD** in corso di Contratto oppure (ii) restituire a Sky il decoder detenuto in comodato d'uso gratuito per fruire del Servizio mediante un **decoder di sua proprietà** o (iii) richiedere per la fruizione dei Servizi un **decoder in comodato d'uso gratuito**. In caso di acquisto di un decoder HD concesso in comodato d'uso gratuito da Sky, l'Abbonato sarà tenuto a versare a Sky l'importo relativo alla voce "Corrispettivo per il decoder". L'Abbonato che abbia richiesto di acquistare il decoder tramite il canale telefonico o mediante il sito internet Sky.it potrà esercitare il diritto di recesso dandone comunicazione a Sky mediante raccomandata A/R come previsto dal paragrafo 3.2 ("Recesso nei primi 14 giorni") delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky. La vendita del decoder si perfezionerà



il primo giorno del mese successivo a quello in cui l'Abbonato ne abbia fatto richiesta a Sky e pertanto l'Abbonato riceverà la relativa fattura da parte di Sky. Resta inteso che condizione essenziale per il perfezionamento della vendita è che l'Abbonato non abbia esercitato il diritto di recesso nei termini previsti dal precedente paragrafo e che sia in regola con gli obblighi di pagamento. Sky inoltre, ferme restando le previsioni di legge (D. Lgs. 206/05) per i successivi 12 (dodici) mesi alla data di richiesta del cambio di configurazione, **garantisce**, in caso di malfunzionamento del decoder venduto, la sostituzione del decoder. Sky, quindi, in caso di malfunzionamento sostituirà il decoder non funzionante, che dovrà essere riconsegnato a Sky, con analogo decoder Rigenerato. La mancata sostituzione o riparazione a te imputabile non ti esonera in alcun caso dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e/o gli altri importi dovuti in base al Contratto.

## **6. ADEGUAMENTO IMPIANTO IN CASO DI UPSELLING AI SERVIZI TECNOLOGICI SKY**

In caso di adesione ad alcuni Servizi Tecnologici Sky (ad es. My Sky, My Sky HD, Sky Multiscreen) in fase di **stipula di un nuovo Contratto** di Abbonamento Sky, può essere richiesto il Servizio di Installazione Sky di cui al precedente art. 1. In caso di adesione ad uno dei suddetti servizi **nel corso del Contratto** di Abbonamento Sky, è necessario un intervento tecnico per adeguare l'impianto preesistente, in tal caso può essere richiesto a Sky il servizio di adeguamento impianto. Il costo di installazione per l'adeguamento dell'impianto comprenderà l'**adeguamento standard dell'impianto** singolo già in possesso dell'Abbonato, ivi incluse le seguenti attività:

**(i)** nel caso di impianto singolo, la sostituzione dell'illuminatore universale (singolo o con quattro uscite indipendenti) con un LNBdCSS, **(ii)** nel caso di impianto condominiale, la sostituzione della centralina MSW universale con una centralina MSW dCSS **(iii)** nel caso di impianto condominiale in fibra ottica, la sostituzione di una GTU a quattro uscite indipendenti, con una GTU dCSS **(iv)** la posa a vista del/dei cavo/i coassiale/i sino al decoder My Sky e **(v)** l'eventuale collegamento del decoder My Sky o del decoder Sky Q Black alla presa internet funzionante più vicina, laddove non sia distante più di 3 metri dal decoder My Sky o dal decoder Sky Q Black, tramite cavo ethernet di misura non superiore a metri 3.

Eventuali costi per **Installazioni Personalizzate** (o **Attività Accessorie**) connessi al Servizio di Installazione e/o di adeguamento dell'impianto eseguiti da Sky, **ulteriori** rispetto a quelli compresi nell'installazione standard e nell'adeguamento standard, saranno interamente a carico dell'Abbonato e verranno addebitati nella prima fattura successiva all'esecuzione della prestazione.

## **7. SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE PER SKY Q PLUS**

**7.1:** In caso di adesione al Servizio Tecnologico Sky Q Plus in fase di stipula di un nuovo Contratto di Abbonamento o nel corso del Contratto di Abbonamento Sky, è necessario un intervento del tecnico per il Servizio di Installazione Sky di cui al precedente art.1 o per adeguare l'impianto preesistente di cui al precedente art. 6. Nel caso di richiesta dell'Abbonato del Servizio Tecnologico Sky Q Plus, il tecnico dovrà necessariamente collegare il decoder ad Internet per fruire dell'offerta Sky e/o del Servizio Sky On Demand e più in generale dei servizi interattivi offerti da Sky; l'intervento riguarderà il collegamento ad Internet attraverso il router dell'Abbonato o tramite cavo ethernet alla presa dati funzionante o tramite connessione Wifi così come precedentemente definito al precedente art. 1 lettera D. Nel caso di richiesta dell'Abbonato del servizio Multiscreen wireless, il tecnico dovrà installare 1 (uno) o più Sky Q Mini (fino ad un massimo di 4 Sky Q Mini). L'installazione dello Sky Q Mini non prevede alcun collegamento all'impianto, ma un collegamento IP (Wifi, ethernet, PLC) al decoder Sky Q Platinum. Per la realizzazione dello stesso potrebbe essere necessario installare 1 (uno) o più Sky Booster.

**7.2:** Il Servizio di assistenza tecnica a domicilio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato o del Terzo Fruitore e al prezzo indicato nell'allegato (così come descritto all'art.1 lettera E), prevede:

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

Non è possibile per l'Abbonato richiedere il servizio opzionale fast pronto intervento in 24h.



### ALLEGATO - PREZZI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E SKY EXPERT

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

<b>A - INSTALLAZIONI STANDARD</b>	<b>Prezzi IVA Inclusa (Euro)</b>
Nuovo impianto a balcone (installazione della parabola a balcone)	€150,00
Connessione ad Impianto esistente	€120,00
Adeguamento dell'Impianto esistente	€120,00
Nuovo Impianto a tetto (installazione della parabola a tetto)	€180,00
Consegna Decoder	€49,00
<b>B - INSTALLAZIONI PERSONALIZZATE</b>	
LNB e Multiswitch dCSS	€60,00
Canalizzazione interna o esterna	€40,00
Installazione antenna piatta dCSS (solo per impianti a balcone)	€179,00
Fornitura e posa in opera del solo convertitore Quad o dCSS per antenna piatta	€80,00
Presa satellitare aggiuntiva	€56,00
Installazione LNB 4 uscite indipendenti (Quad)	€65,00
Partitore d'antenna	€9,00
Installazione cavo HDMI / DVI	€33,00
Fornitura e posa in opera del cavo Ethernet a pagamento	€10,00
Fornitura e posa in opera di dispositivo Sky Link singolo	€39,00
Fornitura e posa in opera di dispositivo Sky Link aggiuntivo a quello esistente	€59,00
Fornitura e posa in opera di coppia dispositivi Sky Link	€99,00
Fornitura e posa in opera dello Sky Q Booster	€39,00
<b>C - SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA PER IL COLLEGAMENTO DEL DECODER ALLA PRESA SATELLITARE ESISTENTE</b>	
Servizio di assistenza tecnica per il collegamento del decoder alla presa satellitare esistente	€78,00
<b>D - SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA PER LA CONNESSIONE INTERNET</b>	
Servizio di assistenza tecnica per la connessione Internet colleg. cavo Ethernet Sky	€59,00
Servizio di assistenza tecnica per la connessione Internet colleg. Sky Link singolo	€59,00
Servizio di assistenza tecnica per la connessione Internet colleg. coppia Sky Link	€59,00
<b>E - SKY EXPERT A CASA TUA: INTERVENTO DI ASSISTENZA TECNICA A DOMICILIO</b>	
Sky Expert a casa Tua	€90,00
Intervento per problematiche su impianto centralizzato (solo per impianti satellitari)	€45,00
Intervento per problematiche su Reti/Apparati Internet non Sky	€45,00
Servizio opzionale Fast: pronto intervento in 24h	€25,00

Per tutti gli altri servizi, in particolare le attività accessorie per interventi su materiali fuori garanzia per l'impianto satellitare, impianto digitale terrestre (DTT) di proprietà del Cliente e sostituzione decoder di proprietà guasto o decoder in comodato funzionante si veda il listino completo pubblicato sul sito Sky.it.



## CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO AL SERVIZIO SKY

Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart (valide per adesioni a partire dal 30 agosto 2021)

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://static.sky.it/images/skyit/ext/mcs/info/moduli-contrattuali/pdf/Carta di Servizi Sky applicabile ai profili Sky Open e Sky Smart.pdf](https://static.sky.it/images/skyit/ext/mcs/info/moduli-contrattuali/pdf/Carta%20di%20Servizi%20Sky%20applicabile%20ai%20profili%20Sky%20Open%20e%20Sky%20Smart.pdf); 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
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 a Richiesta e dei Pacchetti
  - 15.1. Forza maggiore
16. Corretto funzionamento del Servizio Sky, controlli tecnici e aggiornamento del software
  - 16.1. Corretto funzionamento 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
  - 18.6. Penali

#### CLAUSOLE FINALI

19. Risoluzione
20. Cessione del contratto e cessione del credito
21. Contratto a favore del Terzo Fruitore
22. Cambio di tecnologia
23. Servizio Clienti Sky
24. Comunicazioni di Sky e aggiornamento del tuo indirizzo
  - 24.1. Comunicazioni di Sky
  - 24.2. Aggiornamento da parte tua dell’indirizzo riportato nella Richiesta di Abbonamento
25. Reclami
26. Applicazioni di Terze Parti
27. Trattamento dei dati personali (rinvio)
28. 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. Oggetto dell'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 Monte Penice 7 ("Sky", "noi", "ci").

In fase di adesione al Contratto potrai richiederci 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 i 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 da te 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:

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

### 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 dell'Area Fai da Te o contattando il Servizio Clienti Sky con le modalità descritte al successivo art. 23:

- (i) 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;
- (ii)





- (iii) 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 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 ti 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:

- (a) 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;
- (b) 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 solo a condizione che:

- (a) paghi a Sky tutte le somme arretrate oltre ad una penale di € 9,90 (nove/90) o, in caso di reiterati mancati pagamenti nell'arco di 18 (diciotto) mesi, di € 29,90 (ventinove/90); e
- (b) 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 trattenza.

## **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 artt. 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, dovrai informarci tramite 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) – da inviare, 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 a te 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 delle 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 dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con il tuo accordo espresso, e con l'accettazione da parte tua della perdita del diritto recesso a seguito della piena esecuzione del servizio. A 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 hai aderito, nei casi di Recesso Anticipato, prendi atto e accetti che ti saranno fatturati e sarai tenuto a versare a Sky:

- (a) 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;
- (b) 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 eventi calcistici 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 di soggetti 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/o dei 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, controlli tecnici e aggiornamento del software

### 16.1. Corretto funzionamento 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, salve 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.

## **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 installato 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.

## **16.3. 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 per usi 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 a 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 e 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, purché, ai fini della fruizione del Servizio Sky, nel Territorio e fermo il divieto di installazione in ambienti e 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 quant'altro previsto nel presente art. 17.1. Anche in caso di Decoder di Tua Proprietà, la possibilità 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 qualsivoglia 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 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 non 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 uso non conforme**

Per motivi di sicurezza e per tutelare i contenuti, la tecnologia e i Materiali Sky da usi 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 o 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 ne 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 reperire lo Sky Service a te più vicino sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o 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 astenerci 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 manutenzione e 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.





### 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 a titolo di penale, di seguito indicato:

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

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 o dal 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 dei danni:

- 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);
- 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").

Previa 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 dovuto 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 obbligo su 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 di volta in volta 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 di tale 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 titolare della fatturazione/Abbonato*" 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 irreperibilità grava unicamente su di te.

## 25. Reclami

Eventuali reclami potranno essere comunicati al Servizio Clienti Sky, inviando una comunicazione per iscritto, tramite i punti 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, verifichi la sussistenza, ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento Sky, di un disservizio e di un tuo correlativo



diritto ad un indennizzo, Sky provvederà a riconoscerti un accredito 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 fruire delle App di Terze Parti e dei relativi contenuti e/o funzionalità e/o servizi dovrai accettare le specifiche condizioni contrattuali delle rispettive Terze Parti.

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 fruirne, 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://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint\\_it](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint_it)



## 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 il 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 o 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 del palinsesto 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 suo telecomando), la Smart Card e ogni altro dispositivo e/o accessorio fornito da Sky e 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.

**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 Expert a 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 aggiunta ai 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 ai 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 Primafila 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 Primafila 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 e della 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:

- 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 ed 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, associato 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, al tuo impianto 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 uno 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 o in occasione di sviluppi tecnici o informatici da parte di Sky.

### 5.3. On Demand e Restart

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

- (a) 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.
- (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.

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 Sky Q 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 reti 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 e 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)
- (c) 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 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 tasto microfono.

### 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.



## CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA TECNICA Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart (valide dal 30 agosto 2021)

### INDICE

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

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

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

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

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

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

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

- (a) "**Nuovo impianto a balcone o Installazione della parabola a balcone**": la realizzazione dell'impianto satellitare e l'abilitazione del Servizio Sky, che comprende: (i) l'installazione sul balcone di proprietà o, laddove possibile anche compatibilmente con i regolamenti comunali in vigore, allo stesso piano del locale dove sarà installato il Decoder Sky o il Decoder di Tua Proprietà, di un'antenna parabolica, di un illuminatore, di una staffa per il fissaggio dell'antenna, (ii) l'eventuale posa a vista del cavo satellitare necessario al collegamento dalla centralina o dall'illuminatore fino al punto di installazione del Decoder Sky; e (iii) il completamento dell'installazione con gli stessi interventi previsti alla successiva voce (e) "Collegamento decoder a Presa Satellitare esistente".
- (b) "**Intervento su impianto esistente**": la realizzazione dell'impianto satellitare e l'abilitazione del Servizio Sky, nel caso in cui il cavo satellitare sia posato in derivazione da un'antenna parabolica o dall'impianto interno già esistente nell'unità immobiliare dell'Abbonato o da un impianto condominiale. Questo tipo di intervento si classifica a sua volta in "Adeguamento di" impianto esistente, così come di seguito specificato.
- (c) "**Adeguamento dell'Impianto esistente**": la realizzazione dell'impianto satellitare e l'abilitazione del Servizio Sky, che comprende:
  - (i) l'adeguamento di un'antenna parabolica ad uso proprio dell'Abbonato o anche (solo se installata a Tetto e per la quale sia applicabile il Diritto di Accesso come specificato successivamente) ad uso di più Abbonati, alla tecnologia certificata da Sky;
  - (ii) l'eventuale posa a vista del cavo satellitare necessario al collegamento dalla centralina o dall'illuminatore fino al punto di installazione del Decoder Sky; e
  - (iii) il completamento dell'installazione con gli stessi interventi previsti alla successiva voce (e) "Collegamento decoder a Presa Satellitare esistente".



- (d) **“Nuovo Impianto a Tetto o Installazione della Parabola a Tetto”**: la realizzazione dell’impianto satellitare e l’abilitazione del Servizio Sky, secondo le stesse fasi della voce precedente “Nuovo Impianto a Balcone”, salvo che per il sito di installazione dell’antenna parabolica che si intende essere il tetto dell’edificio in cui è ubicata l’unità immobiliare dell’Abbonato. A tal proposito, l’Abbonato dovrà provvedere ad eventuali richieste di autorizzazione all’installazione e alla ricerca delle eventuali chiavi di accesso per raggiungere il sito di installazione. Inoltre, questo tipo di installazione sul tetto di un edificio condominiale, inteso come tale il singolo corpo con più di 4 unità immobiliari, sarà autorizzata da Sky esclusivamente qualora l’Abbonato o il Terzo Fruitore che richiama detto servizio conceda a Sky la possibilità che altre unità immobiliari vengano collegate al medesimo impianto secondo le tecnologie disponibili al momento ed il cui aggiornamento o adeguamento resta in carico all’Abbonato che sarà successivamente collegato all’impianto derivato dall’antenna parabolica, in conformità alle regole ed al listino vigente al momento della richiesta (il **“Diritto di Accesso”**). Al fine di consentire l’esercizio del Diritto di Accesso, l’Abbonato o il Terzo Fruitore sarà tenuto a non rimuovere l’antenna parabolica installata a tetto e a non ostacolare in alcun modo lo svolgimento dei Servizi da parte degli Installatori (salvo cause di forza maggiore, escluse nel caso in cui alla stessa antenna siano collegati più Abbonati). Vi sono poi ulteriori tipi di Installazioni Standard quali:
- (e) **“Collegamento decoder a presa satellitare esistente”**: l’intervento del Tecnico per il collegamento del Decoder Sky alla terminazione dell’impianto satellitare (**“Presa Satellitare”**) esistente, che comprende:
- (i) l’installazione del Decoder Sky ed il suo collegamento al televisore con i cavi disponibili e presenti nell’imballo del Decoder Sky stesso;
  - (ii) quando previsto dall’offerta Sky cui l’Abbonato ha aderito, il collegamento tramite cavo ethernet alla presa dati (internet) funzionante laddove essa non sia distante più di 3 metri dal Decoder Sky;
  - (iii) la verifica della funzionalità dell’impianto satellitare e del Decoder Sky;
  - (iv) l’abilitazione del Servizio Sky ed una breve illustrazione dei Servizi Sky e/o dei Pacchetti facenti parte del tuo Abbonamento e delle modalità di utilizzo del Decoder Sky installato.

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

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

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

Nel caso di richiesta dell’Abbonato di collegamento del Decoder Sky al suo impianto dati per fruire delle funzionalità Sky On Demand e Restart e più in generale dei servizi interattivi offerti da Sky, l’intervento riguarderà il collegamento tramite cavo ethernet alla presa dati funzionante laddove essa non sia distante più di 3 metri dal decoder.

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

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

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

## **2.1. ESECUZIONE DEI SERVIZI**

**2.1.1** Sky (o per essa l’Installatore o il Tecnico) provvederà a contattare telefonicamente l’Abbonato o il Terzo Fruitore al fine di concordare il giorno e l’ora in cui il Tecnico dovrà eseguire i servizi richiesti dall’Abbonato. Una volta eseguite tutte le attività richieste, il Tecnico richiederà all’Abbonato o al Terzo Fruitore di apporre la propria firma su un apposito



documento (**"Ordinativo di Lavoro"**) riportante il dettaglio di tutte le attività eseguite. L'Ordinativo di Lavoro dovrà essere sottoscritto dall'Abbonato o dal Terzo Fruitore in triplice copia, una delle quali gli verrà restituita controfirmata dall'Installatore.

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

**2.1.3.** È onere dell'Abbonato o del Terzo Fruitore:

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

Nel caso in cui l'Abbonato o il Terzo Fruitore richiedano comunque a Sky l'Installazione dell'impianto satellitare indipendentemente dalla verifica di cui al punto (i) e/o dall'ottenimento di quanto indicato al punto (ii) l'Abbonato o rispettivamente il Terzo Fruitore si impegnano a manlevare e tenere indenne Sky da ogni conseguenza derivante dalla scelta di Installazione dell'Impianto.

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

## **2.2. PREZZO DEI SERVIZI**

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

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

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

## **2.3. GARANZIA LEGALE E GARANZIA COMMERCIALE**

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

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

### **2.3.2. Garanzia commerciale per i lavori eseguiti**



Oltre alla garanzia legale richiamata dal precedente art. 2.3.1, Sky fornisce una garanzia commerciale per i lavori eseguiti di installazione dell'impianto satellitare e per il servizio Sky Expert a casa tua. In particolare, Sky garantisce ogni opera eseguita per l'installazione dell'impianto e ogni opera eseguita sull'impianto precedentemente installato da Sky o da persone incaricate da Sky nell'ambito del servizio Sky Expert a casa tua per un periodo di 30 (trenta) giorni a partire dall'avvenuta esecuzione dell'opera e/o dall'avvenuta installazione dell'impianto ("**Garanzia Commerciale**").

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

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

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

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

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

- l'intervento del Tecnico finalizzato a risolvere l'inconveniente segnalato relativamente all'impianto, ai Materiali Sky e alla loro connettività. Non è previsto un intervento su problemi relativi alla connessione internet o sul router internet dell'operatore internet;
- nel caso di impianto centralizzato condominiale, l'intervento del Tecnico per le sole parti di proprietà dell'Abbonato. Non è possibile per l'Abbonato richiedere il servizio opzionale fast pronto intervento in 24h.

#### ALLEGATO - PREZZI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E SKY EXPERT

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

<b>1 - INSTALLAZIONI STANDARD</b>	<b>Prezzi a listino IVA Inclusa (Euro)</b> , al netto di eventuali promo alle quali può aderire il cliente
Nuovo impianto a balcone (installazione della parabola a balcone)	€ 150,00
Connessione ad Impianto esistente	€120,00
Adeguamento dell'Impianto esistente	€120,00
Nuovo Impianto a tetto (installazione della parabola a tetto)	€180,00
Consegna Decoder	€49,00
<b>2 - INSTALLAZIONI PERSONALIZZATE</b>	
Canalizzazione interna o esterna	€40,00
Installazione antenna piatta dCSS (solo per impianti a balcone)	€179,00
Presa satellitare aggiuntiva	€56,00



Partitore d'antenna	€9,00
Installazione cavo HDMI / DVI	€33,00
Fornitura e posa in opera del cavo Ethernet a pagamento	€10,00
Fornitura e posa in opera dello Sky Q Booster	€39,00
<b>3 - SKY EXPERT A CASA TUA: INTERVENTO DI ASSISTENZA TECNICA A DOMICILIO</b>	
Sky Expert a casa Tua	€90,00
Intervento per problematiche su impianto centralizzato (solo per impianti satellitari)	€45,00
Intervento per problematiche su Reti/Apparati Internet non Sky	€45,00
Servizio opzionale Fast: pronto intervento in 24h	€25,00
Per tutti gli altri servizi, in particolare le attività accessorie per interventi su materiali guasti fuori garanzia o in garanzia danneggiati dal cliente, sia per l'impianto satellitare sia per l'impianto digitale terrestre (DTT) di proprietà, per gli interventi di sostituzione degli apparati e/o decoder in comodato o di proprietà guasti o danneggiati da cliente si veda il listino completo pubblicato sul sito Sky.it.	



## CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI TECNOLOGICI SKY

### Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart (valide dal 28 ottobre 2021)

Le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart disciplinano la tua adesione ai Servizi Tecnologici, come definiti nell'Allegato 1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

La tua richiesta di poter fruire di uno o più dei Servizi Tecnologici, in sede di Richiesta di Abbonamento o in qualsiasi momento successivo nel corso dell'Abbonamento a Sky, comporta la presa visione ed integrale accettazione delle presenti Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart.

Ti invitiamo a consultare anche, per tutto quanto non disciplinato dalle presenti Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart, le Condizioni Generali di Abbonamento Sky e le condizioni delle singole offerte commerciali. 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/abbonamento/sky/carta-dei-servizi>; con riferimento ai Servizi Sky via open internet ti invitiamo a prendere visione dell'Allegato 3. Ti invitiamo a visitare periodicamente le pagine del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) per consultare tutti gli aggiornamenti dei Servizi Tecnologici, delle relative funzionalità, caratteristiche e delle tecnologie per fruirne, nonché per consultare gli aggiornamenti della relativa documentazione contrattuale.

In caso di contrasto tra le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart, da un lato, e le Condizioni Generali di Abbonamento Sky e le condizioni delle singole offerte commerciali, dall'altro lato, le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart prevarranno, salvo che non sia diversamente previsto.

Le definizioni utilizzate nelle Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart sono descritte nell'Allegato 1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky recante le "Definizioni".

Le condizioni generali che disciplinano le tecnologie di fruizione dei Servizi Sky sono descritte all'Allegato 2 alle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

I **Servizi Tecnologici** attualmente disponibili sono:

1. Sky Ultra HD
2. Sky Go
3. Sky Multiscreen

## 1. DISCIPLINA COMUNE

### 1.1 Requisiti di adesione ai Servizi Tecnologici, condizioni e termini

L'adesione, nonché l'abilitazione e la fruizione dei Servizi Tecnologici sono subordinate all'esistenza e al mantenimento, in ogni momento, dell'Abbonamento in stato attivo e in regola con i pagamenti, e l'abilitazione cessa automaticamente in caso di cessazione per qualsiasi causa dell'Abbonamento.

Per ciascun Servizio Tecnologico, a seconda dell'offerta, può essere richiesto un **Corrispettivo di Attivazione**. Inoltre, per ciascun Servizio Tecnologico, a seconda dell'offerta, può essere richiesto un costo di **installazione e/o adeguamento** impianto, se tali interventi sono previsti nella relativa offerta commerciale e sono da te richiesti, ed un **Corrispettivo di Abbonamento**. Ti invitiamo a verificare l'offerta commerciale di riferimento, di volta in volta in vigore. Per **l'attivazione e la fruizione** ti rimandiamo alle specifiche condizioni descritte nei paragrafi seguenti.

### 1.2. Requisiti tecnici

A seconda della tecnologia di fruizione del Servizio Sky da te scelta, alcuni Servizi Tecnologici potrebbero non essere fruibili o potrebbero richiedere un Servizio di assistenza tecnica.

Per la fruizione di alcuni Servizi Tecnologici dovrai disporre della necessaria connessione internet e/o di specifici apparati (ad es. un Decoder Sky e/o altri Materiali Sky e/o un Decoder di Tua Proprietà altri dispositivi quali TV, PC, tablet, smartphone, etc.).

I suddetti requisiti tecnici per la fruizione di ciascun Servizio Tecnologico ti saranno di volta in volta indicati nell'offerta commerciale cui hai aderito.

Resta inteso che i costi relativi alla connessione internet (es. ADSL, fibra ottica, wifi, etc.) necessaria per la fruizione di uno o più dei Servizi Tecnologici sono a tuo carico.



Per ogni altra condizione e termine regolante il Servizio Tecnologico da te scelto si applicano le seguenti previsioni.

## 2. SKY Ultra HD

- **COS'E'?**

L'adesione al Servizio Tecnologico Sky Ultra HD è possibile solo qualora tu abbia aderito a Sky Q via satellite, e qualora tu disponga di un Decoder Sky. Per fruire del Servizio Tecnologico Sky Ultra HD è necessario disporre di un televisore compatibile 4K UHD HDR (3840X2160 pixels) di tua proprietà che supporti il formato HLG. L'adesione al Servizio Tecnologico Sky Ultra HD ti consente la fruizione in qualità ultra HD ("Ultra High Definition" o "UHD") dei canali e/o contenuti disponibili in 4K UHD facenti parte dei Pacchetti del tuo Abbonamento.

- **COSTI**

L'adesione al Servizio Tecnologico Sky Ultra HD comporta il pagamento del Corrispettivo di Abbonamento per il Servizio Tecnologico Sky Ultra HD e del relativo Corrispettivo di Attivazione, se previsti dall'offerta commerciale cui hai aderito, alle condizioni economiche e con le caratteristiche o limitazioni ivi descritte.

## 3. SKY GO

- **COS'E'?**

Con l'adesione al Servizio Tecnologico Sky Go, a seconda dell'offerta commerciale cui hai aderito e della tecnologia di fruizione del Servizio Sky da te scelta, puoi:

- a) guardare i canali e i contenuti on demand facenti parte dei Pacchetti del tuo Abbonamento sui dispositivi abilitati, secondo le modalità indicate di seguito;
- b) associare al tuo Sky ID un numero di dispositivi (tra smartphone, tablet e PC) variabile in base all'offerta commerciale cui hai aderito;
- c) avere programmi suggeriti in base a quello che hai guardato sul tuo dispositivo ("Suggerimenti personalizzati");
- d) scaricare i contenuti on demand disponibili nel tuo Abbonamento e guardarli anche senza connessione internet ("Download & Play");
- e) far ripartire dall'inizio un programma del tuo Abbonamento in onda che presenti il tasto Restart;
- f) mettere in pausa un contenuto del tuo Abbonamento in onda (possibilità di interrompere e riprendere la visione di un evento nel momento desiderato);
- g) fare il "replay" di un contenuto del tuo Abbonamento in onda (possibilità di rivedere le scene precedenti);
- h) vedere in modalità sincronizzata tutti o parte dei contenuti del tuo Abbonamento e riprendere la visione sul tuo dispositivo mobile di un contenuto on demand iniziata sul Decoder Sky, se il Decoder Sky è abilitato a questa funzionalità;
- i) trasferire sui tuoi dispositivi mobili compatibili le registrazioni del Decoder se quest'ultimo è abilitato a questa funzionalità, per vedere anche senza connessione internet i programmi registrati del tuo Abbonamento ("**Registrazioni Ovunque**").

- **COSTI**

L'adesione al Servizio Tecnologico Sky Go comporta il pagamento del relativo **Corrispettivo di Abbonamento** e del relativo **Corrispettivo di Attivazione**, se previsto dall'offerta commerciale cui hai aderito, alle condizioni economiche e con le caratteristiche o limitazioni ivi descritte.

La fatturazione dei Corrispettivi decorre dal momento dell'adesione a ciascun Servizio Tecnologico.

- **CONTENUTI E FUNZIONALITA'**

Oggetto del Servizio Tecnologico Sky Go possono essere solo i canali, servizi e/o i contenuti, tutti o parte, inclusi nella combinazione di Pacchetti del tuo l'Abbonamento. In caso di Downgrade di uno o più Pacchetti, i contenuti compresi in uno o più Pacchetti oggetto di Downgrade non saranno più fruibili con il Servizio Tecnologico Sky Go.

Tali canali, servizi e/o contenuti disponibili potranno inoltre variare in relazione ai diritti di cui Sky sarà di volta in volta titolare. Resta inteso pertanto che in mancanza dei relativi diritti, alcuni contenuti potrebbero non essere disponibili.





Per fruire del Servizio Tecnologico Sky Go dovrai scaricare l'applicazione Sky Go (di seguito "App Sky Go"), di titolarità di Sky.

Potrai consultare, in qualsiasi momento, la composizione aggiornata dell'offerta di canali, servizi o contenuti disponibili sull'App Sky Go direttamente dalla stessa.

I contenuti suggeriti in base a quello che hai guardato sul tuo dispositivo possono riferirsi a tutti o a una selezione di generi disponibili nell'offerta Sky.

I contenuti scaricabili con la funzione Download & Play e con la funzione RegISTRAZIONI Ovunque potrebbero variare in relazione ai diritti di cui Sky sarà di volta in volta titolare e saranno disponibili per un periodo di tempo limitato.

Inoltre, i tempi e la qualità di fruizione dei contenuti dipendono dalla velocità della connessione internet a tua disposizione.

I contenuti disponibili sull'App Sky Go saranno fruibili in qualità Standard Definition (SD) o in High Definition (HD) indipendentemente dalla denominazione del canale, o dai relativi contenuti che possano riportare l'indicazione HD o Super HD (Super High Definition) o 4K HDR specificata dal canale stesso - anche in funzione della qualità della connessione internet.

#### • REQUISITI TECNICI

La tipologia e il numero massimo di apparati su cui è possibile fruire del Servizio Tecnologico Sky Go, il numero di sessioni possibili contemporaneamente e/o eventuali limitazioni alla fruizione di ciascun Servizio Tecnologico saranno indicati nelle pagine del sito [www.sky.it](http://www.sky.it).

Sarà tuo onere dotarti degli apparati necessari alla fruizione di ciascun servizio, per i quali resta esclusa qualsiasi responsabilità di Sky.

Sky si riserva di modificare in qualsiasi momento l'elenco dei dispositivi compatibili, in funzione degli sviluppi tecnologici dei servizi, dei dispositivi e dei sistemi operativi presenti sul mercato, anche rimuovendo alcuni dei dispositivi e/o sistemi operativi precedentemente abilitati, dandoti comunicazione con congruo preavviso e con pubblicazione delle informazioni sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it).

L'utilizzo del Servizio Tecnologico Sky Go è subordinato a:

- (a) l'adesione di un'offerta Sky compatibile;
- (b) l'acquisizione di un apparato compatibile conforme ai requisiti tecnici indicati da Sky sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o disponibili contattando il Servizio Clienti Sky;
- (c) la disponibilità di un servizio di connettività a internet (es. wifi o 3G, 4G o 5G). I costi relativi alla connessione internet sono a tuo carico.
- (d) download e corretta installazione dell'App Sky Go, disponibile presso i "market place" virtuali di terzi;
- (e) la creazione del profilo "Sky ID" con la registrazione nell' Area Fai da Te ove prevista;

#### • ATTIVAZIONE

L'attivazione del Servizio Tecnologico Sky Go avviene contestualmente all'abilitazione del Servizio Sky oppure, a conferma della tua adesione al Servizio Tecnologico, se l'adesione a quest'ultimo avviene nel corso del Contratto.

Alcune tecnologie di fruizione del Servizio Sky non sono compatibili con il Servizio Tecnologico Sky Go. Verifica le condizioni dell'offerta nelle pagine del sito [www.sky.it](http://www.sky.it).

#### • CONDIZIONI DI UTILIZZO

Fermo quanto previsto dall'art. 17 (Corretto utilizzo del Servizio Sky, sicurezza e conseguenze per usi illeciti) delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, il Servizio Tecnologico Sky Go deve essere utilizzato anche conformemente alle seguenti ulteriori condizioni essenziali:

- (a) il Servizio Tecnologico Sky Go può essere utilizzato esclusivamente tramite apparati nella tua disponibilità o del Terzo Fruitore, che siano stati preventivamente o contestualmente registrati, e mediante le credenziali di accesso ottenute al momento della registrazione sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it), nell'Area Fai da Te e alle condizioni specificate sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it);
- (b) dovrai mantenere riservate le credenziali di accesso acquisite in fase di registrazione sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it), Area Fai da Te, da utilizzare unicamente in ambito familiare e domestico. Sarai responsabile del loro uso illegittimo da parte di terzi anche qualora le abbiano apprese contro la tua volontà. Dovrai dare immediata comunicazione a Sky del furto, dello smarrimento o dell'illegittima conoscenza da parte di terzi delle tue credenziali. In tal caso Sky ti comunicherà delle nuove credenziali di accesso.



Sky si riserva di effettuare dei controlli in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità, nel rispetto delle norme applicabili. Nei casi in cui venga riscontrato un utilizzo improprio, in quanto contrario alle precedenti lettere a) e b), Sky potrà sospendere il servizio Sky Go, dandotene comunicazione nelle modalità ritenute più opportune, ferma la possibilità di richiedere la penale prevista dal presente articolo, e di procedere alla risoluzione del contratto. Sky si riserva di procedere con la sospensione del servizio Sky Go anche nel caso di rifiuto immotivato da parte tua a collaborare per consentire di effettuare le verifiche, in quest'ultimo caso dandotene preventiva comunicazione. In caso di violazione degli obblighi da te assunti ai sensi del presente articolo, Sky avrà diritto di richiederti il pagamento di una penale fino ad un massimo di € 4.000,00 (quattromila/00), importo calcolato in base al costo medio di un abbonamento per i locali pubblici per un periodo di dodici mesi, oltre ad un importo per riparare il pregiudizio arrecato a Sky, salvo ogni altro diritto di Sky ivi compreso il risarcimento del maggior danno. Sarà inoltre facoltà di Sky procedere sia civilmente che penalmente nei confronti dei responsabili.

- **CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO TECNOLOGICO**

Sky non è responsabile del peggioramento della qualità del Servizio qualora questo dipenda da:

- (i) la fruizione tramite un apparato non compatibile o un uso improprio dell'apparato;
- (ii) un malfunzionamento dell'apparato;
- (iii) problemi connessi al servizio di connettività fornito da terzi.

#### 4. SKY MULTISCREEN

L'adesione al Servizio Tecnologico Sky Multiscreen è possibile solo qualora tu abbia aderito a Sky Q via satellite e qualora tu disponga di un Decoder Sky, tra quelli abilitati alla fruizione del Servizio Tecnologico, collegato al tuo impianto satellitare ed alla tua TV principale, nonché di uno o più (**Sky Q Mini**), collegati alle altre TV di casa ed una connessione internet (via wi-fi o cavo ethernet). L'adesione al Servizio Tecnologico Sky Multiscreen ti consente di fruire dei canali, servizi e dei contenuti (ivi incluse le registrazioni da te effettuate relativamente agli stessi) facenti parte dei Pacchetti del tuo Abbonamento sulle altre TV di casa collegate ai decoder Sky Q Mini. Verifica i Decoder Sky abilitati al Servizio Tecnologico sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it)

- **COSTI**

L'adesione al Servizio Tecnologico Sky Multiscreen comporta il pagamento a Sky del Corrispettivo di Attivazione di uno o più Sky Q Mini, del Corrispettivo di Abbonamento al Servizio Tecnologico Sky Multiscreen e del corrispettivo per l'eventuale installazione o adeguamento dell'impianto. Verifica l'offerta commerciale alle pagine del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) dedicate ai servizi Sky Q.

- **REQUISITI TECNICI**

Il Servizio Sky Multiscreen è disponibile solo con un Abbonamento con tecnologia di fruizione del Servizio Sky mediante Sky Q via satellite.

Con l'adesione al Servizio Tecnologico Sky Multiscreen, ti forniremo il Decoder Sky e uno o più Sky Q Mini, di proprietà di Sky e da questa forniti in comodato d'uso gratuito. Potrai richiedere fino a 4 (quattro) Sky Q Mini per poter fruire in casa tua del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen.

Per fruire del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen è necessario avere una connessione internet a banda larga (ADSL o fibra) e tutti i dispositivi Sky Q Mini devono essere connessi alla medesima rete wireless creata dal Decoder Sky.

Per potenziare il collegamento wireless tra il Decoder Sky e gli Sky Q Mini può essere necessaria l'installazione del dispositivo di proprietà dell'Abbonato ("**Sky Q Booster**").

- **FUNZIONALITA'**

Con il Servizio Sky Multiscreen, potrai vedere i contenuti relativi ai Pacchetti del tuo Abbonamento su un massimo di 3 (tre) televisori differenti contemporaneamente: il televisore collegato al Decoder Sky Q e 2 (due) televisori collegati agli Sky Q Mini.

Per i contenuti relativi ai Pacchetti del tuo Abbonamento, il Servizio Tecnologico Sky Multiscreen permette di fruire, tramite il Decoder Sky e tramite gli Sky Q Mini, delle stesse funzionalità previste per Sky Q via satellite indicate all'Allegato 2 delle Condizioni Generali di Abbonamento e sul sito [www.sky.it/skyq](http://www.sky.it/skyq).

Inoltre, all'interno della tua abitazione, potrai vedere tutti i programmi relativi ai Pacchetti del tuo Abbonamento e fruire della funzionalità on demand e restart su un ulteriore schermo, utilizzando il Servizio Sky Go in modalità "sincronizzata" al Decoder Sky. Alcune funzionalità del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen potrebbero non essere disponibili per uno o più canali, servizi e/o contenuti. L'EPG ti fornirà le informazioni relative alla fruibilità o meno delle funzionalità del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen.



## ADDENDUM ALLE CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO AL SERVIZIO SKY

### Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart

#### FRUIZIONE DEI SERVIZI SKY ATTRAVERSO IL DECODER MY SKY HD

Ti diamo il benvenuto nel **Servizio Sky** da te prescelto.

Ti ricordiamo che la fruizione del Servizio Sky attraverso il Decoder **My Sky HD** è disciplinata oltre che **(i)** dalla **Richiesta di Abbonamento**, **(ii)** dalle **Condizioni Generali di Abbonamento Sky** (inclusive dei relativi **Allegati**) e **(iii)** dalle condizioni particolari delle singole offerte commerciali a cui hai aderito anche **(iv)** dal presente **Addendum** (comprensivo dell'**Allegato 2-bis** - Tecnologia di Fruizione dei Servizi Sky mediante Decoder My Sky HD), di cui ti invitiamo a prendere visione.

In particolare, la fruizione del Servizio Sky da te prescelto attraverso il Decoder **My Sky HD** già in uso da parte tua è regolata dall'**Allegato 2-bis** al presente Addendum, in luogo dell'Allegato 2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky oltre che dalle **Condizioni in deroga** qui sotto elencate. Ti ricordiamo che il Decoder **My Sky HD** è un Decoder di proprietà di Sky che ti viene lasciato in comodato d'uso gratuito. Il suo utilizzo è regolato, oltre che dall'Allegato 2-bis accluso alla presente, dall'art. 18 delle Condizioni Generali di Abbonamento. Potrai richiedere in qualunque momento, qualora tecnicamente possibile, il cambiamento della tecnologia di fruizione del Servizio Sky da te prescelto, secondo quanto previsto dall'art. 22 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

Di seguito elenchiamo le condizioni applicabili alla fruizione del Servizio Sky da te prescelto attraverso il Decoder **My Sky HD**, in deroga rispetto alle corrispondenti previsioni delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky (**Condizioni in deroga**).

• **Previsione sostitutiva di quella contenuta all'art. 18.6 ("Penali") delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.**

<b>Previsione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky a te non applicabile</b>	<b>Previsione sostitutiva a te applicabile</b>												
<p><b>18.6 Penali</b></p> <p>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 a titolo di penale, di seguito indicato:</p> <p>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.</p> <table border="1"> <tr> <td>Tipologia di Materiale Sky</td> <td>Importo massimo della penale di cui al presente art. 18.6</td> </tr> <tr> <td>Decoder Sky Q</td> <td>€ 70</td> </tr> <tr> <td>Decoder Sky Q via satellite</td> <td>€ 200,00</td> </tr> <tr> <td>Sky Q Mini</td> <td>€ 80,00</td> </tr> <tr> <td>Telecomando</td> <td>€ 30,00</td> </tr> <tr> <td>Smart Card</td> <td>€ 30,00</td> </tr> </table>	Tipologia di Materiale Sky	Importo massimo della penale di cui al presente art. 18.6	Decoder Sky Q	€ 70	Decoder Sky Q via satellite	€ 200,00	Sky Q Mini	€ 80,00	Telecomando	€ 30,00	Smart Card	€ 30,00	<p><b>18.6 Penali</b></p> <p>In ogni caso di violazione contrattuale consistente nel ritardo, mancata restituzione, danneggiamento o distruzione dei Decoder <b>My Sky HD</b> o nel mancato invio a Sky, secondo le modalità di cui al primo comma dell'art. 18.3 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, della denuncia di furto o smarrimento de Decoder <b>My Sky HD</b>, Sky avrà diritto ad applicare l'importo massimo a titolo di penale pari a 150,00 (centocinquanta/00) euro. Resta salvo il risarcimento del maggior danno subito da Sky e di tutti i costi necessari ad ottenere la restituzione o il recupero del Decoder <b>My Sky HD</b>.</p>
Tipologia di Materiale Sky	Importo massimo della penale di cui al presente art. 18.6												
Decoder Sky Q	€ 70												
Decoder Sky Q via satellite	€ 200,00												
Sky Q Mini	€ 80,00												
Telecomando	€ 30,00												
Smart Card	€ 30,00												

• **Previsione sostitutiva di quella contenuta all'art. 26 ("Applicazioni di Terze Parti") delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.**

<b>Previsione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky a te non applicabile</b>	<b>Previsione sostitutiva a te applicabile</b>
---	--



## 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 fruire delle App di Terze Parti e dei relativi contenuti e/o funzionalità e/o servizi dovrai accettare le specifiche condizioni contrattuali delle rispettive Terze Parti.

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 fruirne, 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

## 26. Applicazioni di Terze Parti

Sui Decoder **My Sky HD** non sono disponibili App di Terze Parti.



<p>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.</p> <p>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.</p>	
---	--

**L'Allegato 2-bis**, che disciplina la "Tecnologia di fruizione dei servizi Sky mediante Decoder My Sky HD" e le "Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky relativi ai Decoder My Sky HD", costituisce parte integrante ed essenziale del presente Addendum.

Con riguardo agli eventuali Servizi di Installazione e di Assistenza Tecnica, alla fruizione del Servizio Sky attraverso il Decoder My Sky HD, troverà applicazione quanto previsto per la tecnologia Sky Q via satellite negli articoli 2, 2.1, 2.2, 2.3, 3 delle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e dei Servizi di Assistenza Tecnica applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart e nel relativo Allegato.

Ti ricordiamo che per quanto non previsto dal presente Addendum e **dall'Allegato 2-bis**, le Condizioni Generali di Abbonamento Sky (inclusive dei relativi Allegati) troveranno piena ed integrale applicazione. Inoltre, in caso di contrasto tra il presente Addendum (e il suo **Allegato 2-bis**) e le Condizioni Generali di Abbonamento Sky (comprehensive dei rispettivi Allegati), il presente Addendum prevarrà.

Ti invitiamo a prendere visione della Carta dei Servizi di Sky e ti consigliamo anche 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.



## ALLEGATO 2-bis TECNOLOGIA DI FRUIZIONE DEI SERVIZI SKY MEDIANTE DECODER MY SKY HD

In questo Allegato è contenuta la disciplina integrativa delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky applicabili ai Servizi Sky, qualora la fruizione da te scelta nella Richiesta di Abbonamento sia quella via satellite tramite Decoder My Sky HD (“**My Sky HD via satellite**”).

### 1. Abilitazione alla fruizione del Servizio Sky

L’abilitazione alla fruizione del Servizio Sky mediante **My Sky HD via satellite** avviene con l’attivazione della Smart Card.

### 2. Collegamento e installazione del Decoder Sky

Per fruire del Servizio Sky mediante **My Sky HD via satellite** devi inserire la Smart Card nel Decoder Sky e collegarlo al tuo televisore e al tuo impianto satellitare.

Inoltre, per fruire delle ulteriori funzionalità del Servizio Sky descritte ai paragrafi 6 e 7 devi collegare il Decoder Sky 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 ed 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**”.

Alcuni Servizi Tecnologici potrebbero non essere compatibili con **My Sky HD via satellite**; 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 **My Sky HD via satellite** esclusivamente con l’uso da parte tua della Smart Card nel Decoder Sky, associato a quella Smart Card.

### 5. 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.

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

Questa funzionalità ti consente di fruire, mediante il Decoder Sky collegato alla tua TV HD, al tuo impianto 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 uno 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 o in occasione di sviluppi tecnici o informatici da parte di Sky.



## **7. On Demand e Restart**

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

(a) 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.

(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.

I contenuti oggetto della funzionalità On Demand e Restart disponibili a seguito di download sono inseriti nella sezione "On Demand" 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.



## CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI TECNOLOGICI SKY RELATIVI AI DECODER MY SKY HD Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart (valide dal 28 ottobre 2021)

Le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart disciplinano la tua adesione ai Servizi Tecnologici, come definiti nell'Allegato 1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

La tua richiesta di poter fruire di uno o più dei Servizi Tecnologici, in sede di Richiesta di Abbonamento o in qualsiasi momento successivo nel corso dell'Abbonamento a Sky, comporta la presa visione ed integrale accettazione delle presenti Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart.

Ti invitiamo a consultare anche, per tutto quanto non disciplinato dalle presenti Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart, le Condizioni Generali di Abbonamento Sky e le condizioni delle singole offerte commerciali. Ti invitiamo inoltre a prendere visione della Carta Servizi Sky. Ti invitiamo a visitare periodicamente le pagine del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) per consultare tutti gli aggiornamenti dei Servizi Tecnologici, delle relative funzionalità, caratteristiche e delle tecnologie per fruirne, nonché per consultare gli aggiornamenti della relativa documentazione contrattuale.

In caso di contrasto tra le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart, da un lato, e le Condizioni Generali di Abbonamento Sky e le condizioni delle singole offerte commerciali, dall'altro lato, le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart prevarranno, salvo che non sia diversamente previsto.

Le definizioni utilizzate nelle Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart sono descritte nell'Allegato 1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky recante le "Definizioni".

Le condizioni generali che disciplinano le tecnologie di fruizione dei Servizi Sky sono descritte all'Allegato 2 bis.

I **Servizi Tecnologici** attualmente disponibili sono:

1. Sky Go

### 1. DISCIPLINA COMUNE

#### 1.1. Requisiti di adesione ai Servizi Tecnologici, condizioni e termini

L'adesione, nonché l'abilitazione e la fruizione dei Servizi Tecnologici sono subordinate all'esistenza e al mantenimento, in ogni momento, dell'Abbonamento in stato attivo e in regola con i pagamenti, e l'abilitazione cessa automaticamente in caso di cessazione per qualsiasi causa dell'Abbonamento.

Per ciascun Servizio Tecnologico, a seconda dell'offerta, può essere richiesto un **Corrispettivo di Attivazione**. Inoltre, per ciascun Servizio Tecnologico, a seconda dell'offerta, può essere richiesto un costo di **installazione e/o adeguamento** impianto, se tali interventi sono previsti nella relativa offerta commerciale e sono da te richiesti, ed un **Corrispettivo di Abbonamento**. Ti invitiamo a verificare l'offerta commerciale di riferimento, di volta in volta in vigore. Per **l'attivazione e la fruizione** ti rimandiamo alle specifiche condizioni descritte nei paragrafi seguenti.

#### 1.2. Requisiti tecnici

A seconda della tecnologia di fruizione del Servizio Sky da te scelta, alcuni Servizi Tecnologici potrebbero non essere fruibili o potrebbero richiedere un Servizio di assistenza tecnica.

Per la fruizione di alcuni Servizi Tecnologici dovrai disporre della necessaria connessione internet e/o di specifici apparati (ad es. un Decoder Sky e/o altri Materiali Sky e/o un Decoder di Tua Proprietà altri dispositivi quali TV, PC, tablet, smartphone, etc.).

I suddetti requisiti tecnici per la fruizione di ciascun Servizio Tecnologico ti saranno di volta in volta indicati nell'offerta commerciale cui hai aderito.

Resta inteso che i costi relativi alla connessione internet (es. ADSL, fibra ottica, wifi, etc.) necessaria per la fruizione di uno o più dei Servizi Tecnologici sono a tuo carico.

Per ogni altra condizione e termine regolante il Servizio Tecnologico da te scelto si applicano le seguenti previsioni.

### 2. SKY GO

#### • COS'E'?

Con l'adesione al Servizio Tecnologico Sky Go a seconda dell'offerta commerciale cui hai aderito e della tecnologia di fruizione del Servizio Sky da te scelta, puoi:

(i) guardare i canali e i contenuti on demand facenti parte dei Pacchetti del tuo Abbonamento sui dispositivi abilitati, secondo le modalità indicate di seguito;





- (ii) associare al tuo Sky ID un numero di dispositivi (tra smartphone, tablet e PC) variabile in base all'offerta commerciale cui hai aderito;
- (iii) avere programmi suggeriti in base a quello che hai guardato sul tuo dispositivo ("Suggerimenti personalizzati");
- (iv) scaricare i contenuti on demand disponibili nel tuo Abbonamento e guardarli anche senza connessione internet ("Download & Play");
- (v) far ripartire dall'inizio un programma del tuo Abbonamento in onda che presenti il tasto Restart;
- (vi) mettere in pausa un contenuto del tuo Abbonamento in onda (possibilità di interrompere e riprendere la visione di un evento nel momento desiderato);
- (vii) fare il "replay" di un contenuto del tuo Abbonamento in onda (possibilità di rivedere le scene precedenti).

#### • COSTI

L'adesione al Servizio Tecnologico Sky Go comporta il pagamento del relativo Corrispettivo di Abbonamento e del relativo Corrispettivo di Attivazione, se previsto dall'offerta commerciale cui hai aderito, alle condizioni economiche e con le caratteristiche o limitazioni ivi descritte.

La fatturazione dei Corrispettivi decorre dal momento dell'adesione a ciascun Servizio Tecnologico.

#### • CONTENUTI E FUNZIONALITA'

Oggetto del Servizio Tecnologico Sky Go possono essere solo i canali, servizi e/o i contenuti, tutti o parte, inclusi nella combinazione di Pacchetti del tuo l'Abbonamento. In caso di Downgrade di uno o più Pacchetti, i contenuti compresi in uno o più Pacchetti oggetto di Downgrade non saranno più fruibili con il Servizio Tecnologico Sky Go.

Tali canali, servizi e/o contenuti disponibili potranno inoltre variare in relazione ai diritti di cui Sky sarà di volta in volta titolare. Resta inteso pertanto che in mancanza dei relativi diritti, alcuni contenuti potrebbero non essere disponibili. Per fruire del Servizio Tecnologico Sky Go dovrai scaricare l'applicazione Sky Go (di seguito "**App Sky Go**"), di titolarità di Sky.

Potrai consultare, in qualsiasi momento, la composizione aggiornata dell'offerta di canali, servizi o contenuti disponibili sull'App Sky Go direttamente dalla stessa.

I contenuti suggeriti in base a quello che hai guardato sul tuo dispositivo possono riferirsi a tutti o a una selezione di generi disponibili nell'offerta Sky.

I contenuti scaricabili con la funzione Download & Play potrebbero variare in relazione ai diritti di cui Sky sarà di volta in volta titolare e saranno disponibili per un periodo di tempo limitato.

Inoltre, i tempi e la qualità di fruizione dei contenuti dipendono dalla velocità della connessione internet a tua disposizione.

I contenuti disponibili sull'App Sky Go saranno fruibili in qualità Standard Definition (SD) o in High Definition (HD) indipendentemente dalla denominazione del canale, o dai relativi contenuti che possano riportare l'indicazione HD o Super HD (Super High Definition) o 4K HDR specificata dal canale stesso - anche in funzione della qualità della connessione internet

#### • REQUISITI TECNICI

La tipologia e il numero massimo di apparati su cui è possibile fruire del Servizio Tecnologico Sky Go, il numero di sessioni possibili contemporaneamente e/o eventuali limitazioni alla fruizione di ciascun Servizio Tecnologico saranno indicati nelle pagine del sito [www.sky.it](http://www.sky.it).

Sarà tuo onere dotarti degli apparati necessari alla fruizione di ciascun servizio, per i quali resta esclusa qualsiasi responsabilità di Sky.

Sky si riserva di modificare in qualsiasi momento l'elenco dei dispositivi compatibili, in funzione degli sviluppi tecnologici dei servizi, dei dispositivi e dei sistemi operativi presenti sul mercato, anche rimuovendo alcuni dei dispositivi e/o sistemi operativi precedentemente abilitati, dandoti comunicazione con congruo preavviso e con pubblicazione delle informazioni sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it).

L'utilizzo del Servizio Tecnologico Sky Go è subordinato a:

- l'adesione di un'offerta Sky compatibile;
- l'acquisizione di un apparato compatibile conforme ai requisiti tecnici indicati da Sky sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o disponibili contattando il Servizio Clienti Sky;
- la disponibilità di un servizio di connettività a internet (es. wifi o 3G, 4G, 5G) . I costi relativi alla connessione internet sono a tuo carico.
- download e corretta installazione dell'App Sky Go, disponibile presso i "market place" virtuali di terzi;
- la creazione del profilo "Sky ID" con la registrazione nell' Area Fai da Te ove prevista.



#### • ATTIVAZIONE

L'attivazione del Servizio Tecnologico Sky Go avviene contestualmente all'abilitazione del Servizio Sky oppure, a conferma della tua adesione al Servizio Tecnologico, se l'adesione a quest'ultimo avviene nel corso del Contratto.

Alcune tecnologie di fruizione del Servizio Sky non sono compatibili con il Servizio Tecnologico Sky Go. Verifica le condizioni dell'offerta nelle pagine del sito [www.sky.it](http://www.sky.it).

#### • CONDIZIONI DI UTILIZZO

Fermo quanto previsto dall'art. 17 (Corretto utilizzo del Servizio Sky, sicurezza e conseguenze per usi illeciti) delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, il Servizio Tecnologico Sky Go deve essere utilizzato anche conformemente alle seguenti ulteriori condizioni essenziali:

(a) il Servizio Tecnologico Sky Go può essere utilizzato esclusivamente tramite apparati nella tua disponibilità o del Terzo Fruitore, che siano stati preventivamente o contestualmente registrati, e mediante le credenziali di accesso ottenute al momento della registrazione sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it), nell'Area Fai da Te e alle condizioni specificate sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it);

(b) dovrai mantenere riservate le credenziali di accesso acquisite in fase di registrazione sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it), Area Fai da Te, da utilizzare unicamente in ambito familiare e domestico. Sarai responsabile del loro uso illegittimo da parte di terzi anche qualora le abbiano apprese contro la sua volontà. Dovrai dare immediata comunicazione a Sky del furto, dello smarrimento o dell'illegittima conoscenza da parte di terzi delle tue credenziali. In tal caso Sky ti comunicherà delle nuove credenziali di accesso.

Sky si riserva di effettuare dei controlli in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità, nel rispetto delle norme applicabili. Nei casi in cui venga riscontrato un utilizzo improprio, in quanto contrario alle precedenti lettere a) e b), Sky potrà sospendere il servizio Sky Go, dandotene comunicazione nelle modalità ritenute più opportune, ferma la possibilità di richiedere la penale prevista dal presente articolo, e di procedere alla risoluzione del contratto. Sky si riserva di procedere con la sospensione del servizio Sky Go anche nel caso di rifiuto immotivato da parte tua a collaborare per consentire di effettuare le verifiche, in quest'ultimo caso dandotene preventiva comunicazione. In caso di violazione degli obblighi da te assunti ai sensi del presente articolo, Sky avrà diritto di richiederti il pagamento di una penale fino ad un massimo di € 4.000,00 (quattromila/00), importo calcolato in base al costo medio di un abbonamento per i locali pubblici per un periodo di dodici mesi, oltre ad un importo per riparare il pregiudizio arrecato a Sky, salvo ogni altro diritto di Sky ivi compreso il risarcimento del maggior danno. Sarà inoltre facoltà di Sky procedere sia civilmente che penalmente nei confronti dei responsabili.

#### • CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO TECNOLOGICO

Sky non è responsabile del peggioramento della qualità del Servizio qualora questo dipenda da:

- (i) la fruizione tramite un apparato non compatibile o un uso improprio dell'apparato;
- (ii) un malfunzionamento dell'apparato;
- (iii) problemi connessi al servizio di connettività fornito da terzi.



## ADDENDUM ALLE CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO AL SERVIZIO SKY

Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart (valide per adesioni a partire dal 30 agosto 2021)

### FRUIZIONE DEI SERVIZI SKY VIA INTERNET MEDIANTE SKY Q SENZA PARABOLA

Ti diamo il benvenuto nel **Servizio Sky** da te prescelto.

Ti ricordiamo che la fruizione del Servizio Sky via internet mediante **Sky Q senza parabola** è disciplinata oltre che (i) dalla **Richiesta di Abbonamento**, (ii) dalle **Condizioni Generali di Abbonamento Sky** (inclusive dei relativi **Allegati**) e (iii) dalle condizioni particolari delle singole offerte commerciali a cui hai aderito anche (iv) dal presente **Addendum** (comprensivo dell'**Allegato 1-bis** e dell'**Allegato 2-bis** - Tecnologia di Fruizione dei Servizi Sky mediante Decoder Sky Q senza parabola"), di cui ti invitiamo a prendere visione.

In particolare, la fruizione del Servizio Sky mediante **Sky Q senza parabola** da te prescelto **con il Decoder Sky Q senza parabola** già in uso da parte tua è regolata dall'**Allegato 2-bis** al presente Addendum, in luogo dell'Allegato 2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky oltre che dalle **Condizioni in deroga** qui sotto elencate. Ti ricordiamo che il Decoder **Sky Q senza parabola** è un Decoder di proprietà di Sky che ti viene lasciato in comodato d'uso gratuito. Il suo utilizzo è regolato, oltre che dall'Allegato 2-bis accluso alla presente, dall'art. 18 delle Condizioni Generali di Abbonamento. Potrai richiedere in qualunque momento, qualora tecnicamente possibile, il cambiamento della tecnologia di fruizione del Servizio Sky da te prescelto, secondo quanto previsto dall'art. 22 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

Di seguito elenchiamo le condizioni applicabili alla fruizione del Servizio Sky mediante **Sky Q senza parabola**, in deroga rispetto alle corrispondenti previsioni delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky (**Condizioni in deroga**).

- **Previsione sostitutiva di quella contenuta all'art. 8 ("Fatturazione") delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.**

Previsione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky a te non applicabile	Previsione sostitutiva a te applicabile
--	---



**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.

**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, nella Carta Servizi. 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.

- **Previsione sostitutiva di quella contenuta all'art. 10 ("Deposito cauzionale") delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.**

<b>Previsione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky a te non applicabile</b>	<b>Previsione sostitutiva a te applicabile</b>
<p><b>10. Deposito cauzionale</b></p> <p>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 <a href="http://www.sky.it">www.sky.it</a> nella sezione "Trasparenza Tariffaria" e contattando il Servizio Clienti Sky.</p> <p>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</p>	<p><b>10. Deposito cauzionale</b></p> <p>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 nell'art. 8 della Carta Servizi, che ti invitiamo a consultare al seguente link <a href="https://www.sky.it/info/moduli-contrattuali/abbonamento/sky/carta-dei-servizi">https://www.sky.it/info/moduli-contrattuali/abbonamento/sky/carta-dei-servizi</a>.</p> <p>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</p>



<p>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.</p> <p>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 traenza.</p>	<p>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.</p> <p>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 traenza.</p>
---	---

- **Previsione sostitutiva di quella contenuta all'art. 14 ("Modifiche unilaterali delle condizioni economiche e contrattuali") delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.**

<b>Previsione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky a te non applicabile</b>	<b>Previsione sostitutiva a te applicabile</b>
<p><b>14. Modifiche unilaterali delle condizioni economiche e contrattuali</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p><b>14. Modifiche unilaterali delle condizioni economiche e contrattuali</b></p> <p>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.</p> <p>In tal caso, 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.</p> <p>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.</p>



<p>Sky rende disponibili sul sito <a href="http://www.sky.it">www.sky.it</a>, aggiornate, le proprie Condizioni Generali di Abbonamento Sky.</p>	<p>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.</p> <p>Sky rende disponibili sul sito <a href="http://www.sky.it">www.sky.it</a>, aggiornate, le proprie Condizioni Generali di Abbonamento Sky e la Carta Servizi.</p>
--	--

- **Previsione sostitutiva di quella contenuta all'art. 18.6 ("Penali") delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.**

Previsione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky a te non applicabile	Previsione sostitutiva a te applicabile												
<p><b>18.6 Penali</b></p> <p>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 a titolo di penale, di seguito indicato:</p> <table border="1" data-bbox="161 1115 778 1413"> <thead> <tr> <th>Tipologia di Materiale Sky</th> <th>Importo massimo della penale di cui al presente art. 18.6</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Decoder Sky Q</td> <td>€ 70</td> </tr> <tr> <td>Decoder Sky Q via satellite</td> <td>€ 200,00</td> </tr> <tr> <td>Sky Q Mini</td> <td>€ 80,00</td> </tr> <tr> <td>Telecomando</td> <td>€ 30,00</td> </tr> <tr> <td>Smart Card</td> <td>€ 30,00</td> </tr> </tbody> </table> <p>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.</p>	Tipologia di Materiale Sky	Importo massimo della penale di cui al presente art. 18.6	Decoder Sky Q	€ 70	Decoder Sky Q via satellite	€ 200,00	Sky Q Mini	€ 80,00	Telecomando	€ 30,00	Smart Card	€ 30,00	<p><b>18.6 Penali</b></p> <p>In ogni caso di violazione contrattuale consistente nel ritardo, mancata restituzione, danneggiamento o distruzione dei Decoder <a href="#">Sky Q senza parabola</a> o nel mancato invio a Sky, secondo le modalità di cui al primo comma dell'art. 18.3 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, della denuncia di furto o smarrimento de Decoder <a href="#">Sky Q senza parabola</a>, Sky avrà diritto ad applicare l'importo massimo a titolo di penale pari a 150,00 (centocinquanta/00) euro. Resta salvo il risarcimento del maggior danno subito da Sky e di tutti i costi necessari ad ottenere la restituzione o il recupero del Decoder <a href="#">Sky Q senza parabola</a>.</p>
Tipologia di Materiale Sky	Importo massimo della penale di cui al presente art. 18.6												
Decoder Sky Q	€ 70												
Decoder Sky Q via satellite	€ 200,00												
Sky Q Mini	€ 80,00												
Telecomando	€ 30,00												
Smart Card	€ 30,00												

- **Previsione sostitutiva di quella contenuta all'art. 23 ("Servizio Clienti Sky") delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.**

Previsione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky a te non applicabile	Previsione sostitutiva a te applicabile
<p><b>23. Servizio Clienti Sky</b></p> <p>Per assistenza potrai contattare il nostro Servizio Clienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per posta all'indirizzo Sky, Casella Postale 13057, 20141 Milano, o</li> <li>- per telefono ai numeri indicati sul sito <a href="http://www.sky.it">www.sky.it</a> alla sezione "Contatta Sky" o nella documentazione contrattuale o nelle fatture o nelle altre comunicazioni di volta in volta inviate da Sky o</li> </ul>	<p><b>23. Servizio Clienti Sky</b></p> <p>Per assistenza potrai contattare il nostro Servizio Clienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per posta all'indirizzo Sky, Casella Postale 13057, 20141 Milano, o</li> <li>- per telefono ai numeri indicati nella Carta Servizi Sky, sul sito <a href="http://www.sky.it">www.sky.it</a> alla sezione "Contatta Sky" o nella documentazione contrattuale o</li> </ul>



<p>- via chat dall'Area Fai da Te o dalla My Sky App o dalla sezione "Contatta Sky" del sito <a href="http://www.sky.it">www.sky.it</a> oppure attraverso ogni altro mezzo che ti sarà comunicato, anche di volta in volta da Sky.</p>	<p>nelle fatture o nelle altre comunicazioni di volta in volta inviate da Sky o - via chat dall'Area Fai da Te o dalla My Sky App o dalla sezione "Contatta Sky" del sito <a href="http://www.sky.it">www.sky.it</a> oppure attraverso ogni altro mezzo che ti sarà comunicato, anche di volta in volta da Sky.</p>
--	---

- **Previsione sostitutiva di quella contenuta all'art. 25 ("Reclami") delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.**

<b>Previsione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky a te non applicabile</b>	<b>Previsione sostitutiva a te applicabile</b>
<p><b>25. Reclami</b> Eventuali reclami potranno essere comunicati al Servizio Clienti Sky, inviando una comunicazione per iscritto, tramite i punti 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, verifichi la sussistenza, ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento Sky, di un disservizio e di un tuo correlativo diritto ad un indennizzo, Sky provvederà a riconoscerti un accredito 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.</p>	<p><b>25. Reclami</b> Eventuali reclami potranno essere comunicati al Servizio Clienti Sky, inviando una comunicazione per iscritto, tramite i punti di contatto di cui all'art. 23 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky. 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. In caso di accoglimento del reclamo, Sky ti informerà circa i provvedimenti, le misure idonee ed i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati.</p>

- **Previsione sostitutiva di quella contenuta all'art. 28 ("Legge applicabile e risoluzione delle controversie") delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.**

<b>Previsione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky a te non applicabile</b>	<b>Previsione sostitutiva a te applicabile</b>
---	--

**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://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint\\_it](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint_it)

**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, fermo restando il previo ricorso alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, seguendo le modalità indicate nella Carta Servizi Sky.

L' **Allegato 1-bis**, che integra e/o deroga le Definizioni dell'Allegato 1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, e l' **Allegato 2-bis**, che disciplina la "Tecnologia di fruizione dei servizi Sky mediante Sky Q senza parabola", costituiscono parte integrante ed essenziale del presente Addendum.

Ti ricordiamo che per quanto non previsto dal presente Addendum, dall' **Allegato 1-bis** e dall' **Allegato 2-bis**, le Condizioni Generali di Abbonamento Sky (inclusive dei relativi Allegati) troveranno piena ed integrale applicazione. Inoltre, in caso di contrasto tra il presente Addendum (e i suoi **Allegato 1-bis e Allegato 2-bis**) e le Condizioni Generali di Abbonamento Sky (comprehensive dei rispettivi Allegati), il presente Addendum prevarrà.

Ti invitiamo a prendere visione della Carta dei Servizi di Sky e ti consigliamo anche 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.

**ALLEGATO 1-BIS DEFINIZIONI**

<b>Definizioni dell'Allegato 1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky a te non applicabile</b>	<b>Previsione integrativa e/o sostitutiva a te applicabile</b>
<b>Servizio Clienti Sky:</b> Il servizio di assistenza per gli Abbonati descritto all'art. 23 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.	<b>Servizio Clienti Sky:</b> Il servizio di assistenza per gli Abbonati descritto all'art. 23 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky e all'art. 6 della Carta Servizi Sky.





//	<b>Servizio di Consegna e Connessione:</b> L'intervento a domicilio di un tecnico per il collegamento del Decoder Sky al router internet, servizio per il quale è previsto un corrispettivo.
<b>Servizio Pay Per View:</b> 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 aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento.	<b>Servizio Pay Per View:</b> Servizio, fruibile mediante tecnologia via satellite e mediante Sky Q senza parabola, 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 aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento.

## ALLEGATO 2-bis TECNOLOGIA DI FRUIZIONE DEI SERVIZI SKY VIA INTERNET MEDIANTE SKY Q SENZA PARABOLA

In questo Allegato è contenuta la disciplina integrativa delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky applicabili ai Servizi Sky, qualora la fruizione da te scelta nella Richiesta di Abbonamento sia quella via internet mediante il Decoder **Sky Q senza parabola** ("**Sky Q senza parabola**").

### 1. Abilitazione alla fruizione del Servizio Sky

L'abilitazione alla fruizione del Servizio Sky mediante **Sky Q senza parabola** avviene con l'attivazione della Smart Card.

### 2. Eventuali Canali Terrestri

Con Sky Q senza parabola, 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

Per fruire del Servizio Sky mediante Sky Q senza parabola, devi inserire la Smart Card nel Decoder Sky e collegarlo al tuo televisore HD e alla Rete, tramite collegamento con il tuo router internet, via wi-fi o tramite cavo ethernet. Potrai farlo in autonomia in pochi semplici passi, utilizzando i Materiali Sky nella tua disponibilità.

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 senza parabola; ti invitiamo a verificare le specifiche offerte commerciali e le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart.



#### 4. Corretto funzionamento del Servizio Sky

1. Prendi atto e accetti che, per fruire del Servizio Sky mediante Sky Q senza parabola, devi dotarti di una connessione internet (FTTH o ultraveloce FTTC) con Sky o con un fornitore terzo attraverso cui l'offerta è attualmente fruibile (di seguito "**Operatore Internet**"). Inoltre, dichiari di essere a conoscenza delle caratteristiche tecniche minime necessarie per fruire del Servizio Sky mediante Sky Q senza parabola, disponibili sul sito [www.sky.it/skyq](http://www.sky.it/skyq).
2. Sky garantisce il funzionamento del Servizio Sky mediante Sky Q senza parabola esclusivamente con l'uso da parte tua della Smart Card nel Decoder Sky associato a quella Smart Card.
3. Con riferimento agli Eventuali Canali Terrestri, in aggiunta a quanto previsto sopra e 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.

In caso di sospensione e/o interruzione e/o ritardo e/o malfunzionamento di Eventuali Canali Terrestri per uno 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. 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.

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

Questa funzionalità ti consente di fruire, mediante il Decoder Sky collegato alla tua TV HD, al tuo impianto 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 uno 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 o in occasione di sviluppi tecnici o informatici da parte di Sky.



## 7. On Demand e Restart

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

- (a) 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.
- (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.

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.

## 8. 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 tasto microfono.



## TERMINI E CONDIZIONI DELLA FORMULA INTRATTENIMENTO PLUS OFFERTA AI CLIENTI SKY Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart

### PREMESSA

La formula “**Intrattenimento plus**” di Sky Italia s.r.l. (per brevità “Intrattenimento plus”), con sede in via Monte Penice 7, Milano (di seguito “**Sky**”), ha ad oggetto l’attribuzione, da parte di Sky al **Cliente Sky** (come definito di seguito), del **Titolo** (come definito di seguito) per fruire del “**Servizio Netflix**” (come definito di seguito) attraverso la relativa App. Al fine di aderire alla formula Intrattenimento plus il Cliente Sky deve soddisfare i “**Requisiti di Adesione**” che sono di seguito definiti.

Per tutto quanto non derogato dagli specifici Termini e Condizioni di Intrattenimento plus, come meglio precisato nell’art. 12, che saranno efficaci per tutta la durata della tua adesione a Intrattenimento plus, si applicano:

- (i) quanto al “**Pacchetto Sky TV**” (come definito di seguito), le Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart cui il Cliente Sky ha aderito e,
- (ii) quanto al Servizio Netflix, le Condizioni di utilizzo Netflix ad eccezione degli artt 3.1, 3.2, 3.4 e 3.5 delle stesse Condizioni di utilizzo Netflix.

Resta fermo che il Servizio Netflix non è fornito da Sky, ma da Netflix, e che sarà quindi quest’ultima ad abilitare il cliente Sky a fruire del Servizio Netflix mediante la fornitura delle chiavi numeriche e/o tutti gli altri sistemi a ciò necessari, previa accettazione delle Condizioni di utilizzo Netflix reperibili sul sito [www.netflix.com](http://www.netflix.com).

### 1. DEFINIZIONI

Ai fini dei Termini e Condizioni di Intrattenimento plus, i termini indicati avranno il seguente significato. I termini definiti al singolare si intendono anche al plurale, e viceversa.

**1.1) “Account Netflix”:** il profilo riservato dell’abbonato al Servizio Netflix. La registrazione dell’Account Netflix presuppone l’accettazione delle Condizioni di utilizzo Netflix (reperibili sul sito [www.netflix.com](http://www.netflix.com)) e dell’informativa *privacy* di Netflix (reperibili sul sito [www.netflix.com/privacy](http://www.netflix.com/privacy));

**1.2) “Cliente Sky”:** l’Abbonato che abbia aderito al contratto di abbonamento al Servizio Sky con il Profilo Sky Open o il Profilo Sky Smart e con tecnologia di fruizione Sky Q via satellite o Sky Q via internet, e che abbia aderito al Pacchetto Sky TV e che sia in possesso di un Decoder Sky Q Black, Sky Q Platinum o Sky Q;

**1.3) “Pacchetto Sky TV”:** il Pacchetto Base. Per la definizione di Pacchetto Base e Pacchetto si rinvia alle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart;

**1.4) “Titolo”:** il meccanismo di attivazione o codice che Sky attribuisce al Cliente Sky, che abbia aderito a Intrattenimento plus, per fruire del Servizio Netflix;

**1.5) “Requisiti di Adesione”:** per aderire ad Intrattenimento plus, il Cliente Sky deve aver aderito, antecedentemente o contestualmente, a un contratto di abbonamento al Servizio Sky con il Profilo Sky Open o il Profilo Sky Smart e con tecnologia di fruizione Sky Q via satellite o Sky Q via internet, che includa almeno il Pacchetto Sky TV, con Decoder Sky Q Black, Sky Q Platinum o Sky Q, in stato attivo e in regola con i pagamenti. Il Cliente Sky prende atto e accetta che i Requisiti di Adesione devono sussistere per tutta la durata di Intrattenimento plus e il loro venir meno comporta l’automatica cessazione della stessa.

**1.6) “Servizio Netflix”:** è il servizio di abbonamento personalizzato di titolarità di - ed offerto al pubblico da - Netflix International B.V. descritto dalle Condizioni di utilizzo Netflix.

### 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

I Termini e Condizioni di Intrattenimento plus disciplinano l’attribuzione ai Clienti Sky, che siano in possesso dei Requisiti di Adesione, del Titolo per fruire della fornitura del Servizio Netflix da parte di Netflix. Intrattenimento plus è commercializzato con le caratteristiche descritte nel sito Sky.it, secondo le condizioni e il prezzo in vigore al momento dell’adesione.



Con l'adesione ad Intrattenimento plus, il Cliente Sky, che abbia preventivamente accettato le Condizioni di utilizzo Netflix e preso atto dell'Informativa sulla privacy di Netflix, ottiene da Netflix l'abilitazione alla fruizione del Servizio Netflix, con le modalità e le funzionalità previste dal piano di abbonamento Netflix Standard (visione in HD su due dispositivi contemporaneamente) o dal piano di abbonamento Netflix Premium (visione in HD su quattro dispositivi contemporaneamente), a seconda dell'offerta commerciale di Sky cui il Cliente Sky abbia aderito.

### **3. PAGAMENTO E FATTURAZIONE**

Il Cliente Sky che aderisce ad Intrattenimento plus verserà a Sky il relativo corrispettivo nei termini e secondo le modalità di seguito previste.

Il corrispettivo sarà dovuto a decorrere dall'adesione del Cliente Sky ad Intrattenimento plus e sarà quello in vigore alla data di adesione, ad eccezione di eventuali variazioni dell'IVA che dovessero verificarsi nel corso della durata di Intrattenimento plus.

Eventuali sconti in corso al momento dell'adesione ad Intrattenimento plus non saranno applicabili in caso di rinnovo. Eventuali sconti offerti da Netflix in relazione al Servizio Netflix al momento dell'adesione ad Intrattenimento plus non saranno applicabili al Cliente Sky che abbia aderito ad Intrattenimento plus, salvo che non sia diversamente previsto dalla specifica offerta commerciale relativa ad Intrattenimento plus cui il Cliente Sky abbia aderito.

Il corrispettivo per Intrattenimento plus deve essere pagato con la frequenza che il Cliente Sky ha scelto per il pagamento del Corrispettivo per l'abbonamento al Servizio Sky, e più precisamente entro la data di scadenza del pagamento indicata in fattura.

Il corrispettivo per la Intrattenimento plus sarà fatturato da Sky nella prima fattura utile successiva all'adesione ad Intrattenimento plus, o al relativo rinnovo automatico.

### **4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E FRUIZIONE DEL SERVIZIO NETFLIX**

**4.1** Per fruire del Servizio Netflix come parte di Intrattenimento plus, dopo aver aderito a quest'ultima, il Cliente Sky dovrà attivare il servizio Netflix accedendo all'app Netflix nella sezione App di SKY Q e seguendo le istruzioni oppure tramite il link [www.sky.it/attivat.netflix](http://www.sky.it/attivat.netflix), accettando le Condizioni di utilizzo Netflix e preso atto dell'Informativa sulla privacy di Netflix.

**4.2** Qualora il Cliente Sky disponga già di un account Netflix, può associarlo ad Intrattenimento plus dal momento in cui attiva il Servizio Netflix come parte di Intrattenimento plus. Netflix continuerà ad addebitare separatamente il costo del Servizio Netflix fino a quando non assocerà l'account Netflix esistente a Intrattenimento plus. Per qualsiasi domanda relativa alla fatturazione di Netflix per il profilo Netflix esistente, il Cliente Sky dovrà contattare direttamente Netflix.

**4.3** L'attivazione del Servizio Netflix secondo la procedura di attivazione tramite link indicata all'art. 4.1, deve essere effettuata in Italia o in un altro Stato membro dell'Unione Europea e in ogni caso con un indirizzo IP italiano o di un altro Stato membro dell'UE.

**4.4** Per fruire del Servizio Netflix è necessario disporre di una connessione internet con la velocità di connessione minima indicata nelle Condizioni di utilizzo Netflix reperibili sul sito [www.netflix.com](http://www.netflix.com).

### **5. DURATA DI INTRATTENIMENTO PLUS**

Intrattenimento plus ha la durata di un anno decorrente dalla data di adesione da parte del Cliente Sky e si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo che il Cliente Sky comunichi la cessazione dell'adesione a Intrattenimento plus ai sensi dell'art. 7.

### **6. RECESSO (DIRITTO DI RIPENSAMENTO)**

**6.1** Ai sensi degli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo, è riconosciuto al Cliente Sky il diritto di recedere da Intrattenimento plus, senza costi, fino a 14 (quattordici) giorni successivi all'adesione a Intrattenimento plus (diritto di ripensamento a Intrattenimento plus).

**6.2** L'attivazione del Servizio Netflix come parte di Intrattenimento plus, e secondo i Termini e Condizioni di Intrattenimento plus, verrà effettuata previo consenso esplicito del Cliente Sky in sede di adesione ad Intrattenimento plus.



**6.3** Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente Sky dovrà inviare una comunicazione a Sky tramite l'area riservata del sito Sky.it oppure contattare il Servizio Clienti Sky prima della scadenza del termine sopra indicato.

**6.4** Sky si impegna a emettere entro 14 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso la nota di credito a storno della fattura emessa per Intrattenimento plus. Il Cliente Sky prende atto e accetta che la somma dovuta a titolo di rimborso sarà compensata con eventuali crediti vantati (a qualsiasi titolo) da Sky nei confronti del Cliente Sky. Tale compensazione risulterà dalla prima fattura utile di Sky successiva alla data di ricezione da parte di Sky della comunicazione di recesso.

**6.5** In caso di esercizio del diritto di ripensamento dalla formula Intrattenimento plus, il Cliente Sky continuerà la propria fruizione dei Pacchetti cui ha aderito e in essere al momento del recesso da Intrattenimento plus, alle condizioni e termini tutti delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart vigenti a tale momento. Inoltre, al Cliente Sky che abbia associato il proprio account Netflix già esistente ad Intrattenimento plus ai sensi dell'art. 4 dei Termini e Condizioni di Intrattenimento plus si applicano le previsioni di cui agli artt. 7.3 e 7.4 che regolano il mantenimento dell'Account Netflix con Netflix.

## **7. CESSAZIONE DELL'ADESIONE A INTRATTENIMENTO PLUS**

**7.1** In ogni caso è riconosciuto al Cliente Sky il diritto di cessare la propria adesione dalla formula Intrattenimento plus, inviando una comunicazione a Sky tramite l'area Assistenza del sito Sky.it o contattando il Servizio Clienti Sky, almeno 30 giorni prima.

**7.2** In tal caso, il Cliente Sky continuerà la propria fruizione dei Pacchetti cui ha aderito e in essere al momento della cessazione di efficacia dell'adesione a Intrattenimento plus, alle condizioni e termini tutti delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart vigenti a tale momento, incluso il Pacchetto Sky TV. Gli importi dovuti al Cliente Sky a titolo di differenza tra il prezzo di Intrattenimento plus già eventualmente versato dal Cliente Sky e il prezzo del Pacchetto Sky TV sarà, per il periodo successivo alla cessazione dell'adesione a Intrattenimento plus, rimborsato da Sky al Cliente Sky, eventualmente mediante compensazione con eventuali crediti vantati (a qualsiasi titolo) da Sky nei confronti del Cliente Sky. Tale compensazione risulterà dalla prima fattura utile di Sky.

**7.3** Qualora il Cliente Sky associ il proprio account Netflix già esistente per fruire del Servizio Netflix mediante Intrattenimento plus, la cessazione dell'adesione a Intrattenimento plus non comporterà l'automatica cancellazione di tale account. Pertanto, una volta che sia cessata l'adesione del Cliente Sky ad Intrattenimento plus, Netflix riprenderà automaticamente ad addebitare direttamente il costo del Servizio Netflix attraverso il metodo di pagamento che Netflix ha collegato all'account Netflix. Se si desidera controllare i dettagli del conto Netflix, si può visitare la sezione Account sul sito Web di Netflix.

**7.4** Il Cliente Sky prende altresì atto che Sky non ha alcuna responsabilità, e dunque il Cliente Sky dovrà contattare direttamente Netflix, per ogni informazione o comunicazione relativa al proprio Account per il periodo antecedente all'adesione a, e/o per il periodo successivo alla cessazione dell'adesione a, Intrattenimento plus. Ogni reclamo o contestazione relativa al Servizio Netflix, anche con riferimento al pagamento e/o alla fatturazione del Servizio Netflix, per il periodo antecedente all'adesione a, e/o per il periodo successivo alla cessazione dell'adesione ad Intrattenimento plus, dovrà essere inviata direttamente a Netflix secondo quanto previsto nelle Condizioni di utilizzo Netflix.

## **8. MODIFICHE DEI TERMINI E CONDIZIONI**

Il Cliente Sky prende atto e accetta che Sky potrà aggiornare i corrispettivi relativi ad Intrattenimento plus, nonché variare i presenti Termini e Condizioni previa comunicazione scritta al Cliente Sky, ove previsto dalla normativa applicabile, mediante campagna informativa in presenza di giustificati motivi quali: esigenze organizzative, amministrative, tecniche e/o commerciali, anche determinate o dipendenti da Netflix. La presente elencazione non ha carattere tassativo.

Il Cliente Sky sarà informato di tali variazioni con un preavviso di almeno 30 giorni e avrà la possibilità di cessare la propria adesione ad Intrattenimento plus senza costi, secondo i tempi e le modalità di volta in volta comunicati al Cliente Sky.

## **9. GARANZIE E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ**

In nessun caso, Sky è il soggetto che fornisce il Servizio Netflix, essendo tale fornitura nel solo controllo e responsabilità di Netflix e costituendo pertanto oggetto di un ulteriore e apposito contratto stipulato tra il Cliente Sky e Netflix.

Sky non ha pertanto alcun obbligo di controllo e/o monitoraggio e/o sorveglianza sul Servizio Netflix. A tale riguardo, ogni eventuale comunicazione del Cliente Sky relativa al Servizio Netflix dovranno essere effettuate direttamente a



Netflix, secondo quanto previsto dalle Condizioni di utilizzo Netflix e alle modalità di assistenza da parte di Netflix, ivi previste.

Il Cliente Sky prende atto e accetta che il servizio di Parental Control (o Filtro Famiglia) sui contenuti del Servizio Netflix è fornito da Netflix e Sky non ne è in alcun modo responsabile né ha alcun obbligo di controllo e/o monitoraggio dello stesso.

## 10. ASSISTENZA

Sky fornirà assistenza al Cliente Sky per tutto ciò che attiene alla commercializzazione, alla fatturazione e ai pagamenti di Intrattenimento plus. Per l'assistenza tecnica relativa al Servizio Netflix (come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quella relativa all'uso della piattaforma di Netflix e/o dell'App Netflix e/o alla fruizione dei contenuti offerti da Netflix) il Cliente Sky dovrà rivolgersi al servizio di assistenza clienti di Netflix con le modalità previste nelle Condizioni di utilizzo Netflix.

In caso di malfunzionamenti dell'App Netflix e/o dei relativi contenuti e/o funzionalità e/o del Servizio Netflix che siano esclusivamente e direttamente dipendenti dai Decoder Sky Q Platinum, Sky Q Black o Sky Q, Sky fornirà assistenza al Cliente Sky ai sensi delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart secondo le modalità ivi previste.

## 11. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

L'adesione a Intrattenimento plus è regolata dalla legge italiana. Per ogni controversia relativa ad Intrattenimento plus e/o ad essa connessa saranno applicabili le norme vigenti in materia di foro competente, fermo restando il ricorso alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai sensi degli artt. 141 e ss. del Codice del Consumo.

## 12. DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non diversamente disciplinato dai Termini e Condizioni di Intrattenimento plus, continuano ad applicarsi le previsioni tutte contenute nelle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart ai seguenti articoli:

- artt. 8 (“**Fatturazione**”) e 9 (“**Omesso pagamento e clausola penale**”);
- art. 17 (“**Corretto utilizzo del Servizio Sky, sicurezza e conseguenze per usi illeciti**”);
- artt. 15 (“**Aggiornamenti dei contenuti dell’offerta Sky, dei canali, dei servizi relativi ai Contenuti a Richiesta e dei Pacchetti**”) e 15.1 (“**Forza maggiore**”);
- art. 16 (“**Corretto funzionamento del Servizio Sky, controlli tecnici e aggiornamento del software**”);
- art. 23 (“**Servizio Clienti Sky**”);
- art. 26 (“**Applicazioni di Terze Parti**”).
- **Allegato 1 – Definizioni**
- **Allegato 2 - Tecnologia di fruizione dei Servizi Sky – parental control**



## INFORMATIVA SULLA PRIVACY ABBONAMENTO PAY TV

(valide dal 12.05.2021)

Sky Italia s.r.l. ("Sky"), Titolare del trattamento, ti informa ai sensi della normativa nazionale applicabile e del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 ("GDPR") sulle finalità e modalità di trattamento dei dati.

Per noi la privacy è molto importante e desideriamo che tu ti senta sempre tutelato. Per questo ti invitiamo a leggere attentamente l'informativa.

Utilizzando i nostri servizi, trasmetti o condividi con noi alcune informazioni che ci permettono in alcuni casi di erogare il servizio, in altri casi di soddisfare le tue esigenze e di migliorarci.

In questo documento desideriamo spiegarti:

### 1. Chi è il Titolare del trattamento dei dati e chi è il Data Protection Officer?

### 2. Quali dati utilizziamo?

### 3. Perché e su quale base giuridica raccogliamo i dati?

### 4. Come vengono utilizzati i dati?

### 5. Quali dati sono obbligatori e quali facoltativi?

### 6. Per quanto tempo sono conservati i dati?

### 7. Chi può avere accesso ai dati?

### 8. A chi possono essere comunicati i dati?

### 9. I dati possono essere trasferiti?

### 10. Quali sono i diritti?

### 1. Chi è il Titolare del trattamento dei dati? Chi è il Data Protection Officer?

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Sky Italia s.r.l. con sede in via Monte Penice 7, 20138 Milano.

Il Titolare ha nominato il proprio Data Protection Officer (DPO), raggiungibile all'indirizzo [dpo@sky.it](mailto:dpo@sky.it).

Presso gli uffici di Sky Italia è disponibile altresì l'elenco dei nostri responsabili del trattamento, degli amministratori di sistema, delle misure adottate e dei paesi extra europei in cui i dati possono essere trasferiti.

### 2. Quali dati utilizziamo?

In Sky utilizziamo diversi dati personali (in seguito, complessivamente "dati personali" o anche "dati"), ossia:

- i dati, identificativi e non particolari, riferiti all'abbonato, nonché al fruitore dell'abbonamento o all'intestatario del metodo di pagamento (se diversi dall'abbonato), come ad esempio: nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, indirizzo, email, numero telefonico, carta di credito, IBAN, Mac Address, numero della Smart Card e i dati relativi ai servizi Sky di cui hai fruito. Questi sono i dati che ci hai fornito in fase di richiesta di abbonamento a Sky – anche via fibra – di richiesta di servizi o prodotti Sky (es. attivazione Sky On Demand, Sky Go, Sky Q, offerte bundle etc.), o anche successivamente come ad esempio, quando entri in contatto con installatori di Sky o partner commerciali di Sky (in seguito, "dati identificativi");

- i dati legati alle tue preferenze ed interessi, in particolare: le tue abitudini e i tuoi comportamenti, i contatti con il call center, le interazioni del cliente con Sky (es. con email, IVR, etc), i contenuti fruiti, l'uso dei servizi, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di navigazione su siti e profili social di Sky o di partner commerciali o di terzi soggetti, l'indirizzo IP, i device e le connettività utilizzate. Questi dati possono essere raccolti anche per mezzo di cookies e metadati (in seguito, "dati di preferenza");

- i dati che identificano la tua posizione durante l'utilizzo del servizio, raccolti mediante l'IP Address e il Country Code (in seguito, "dati di localizzazione");

- i dati aggregati e anonimi di consumo, in particolare: i dati ottenuti, anche per mezzo dei cookies, sull'uso che fai dei servizi messi a disposizione da Sky, tra cui i dati relativi all'accesso a Sky On Demand, Sky Q, My Sky HD e ai relativi servizi previsti nel tuo abbonamento (canali lineari, Area Privata, Guida TV, decoder Sky Q/My Sky HD), all'app Sky Go (che





include il servizio Sky Go), alle app dell'offerta Sky e ai siti web Sky, la fruizione dei contenuti, i tempi di connessione, la visione di programmi, cambi di canale, le fasce di utilizzazione, le funzionalità utilizzate, le tue preferenze, i servizi acquistati e gli eventuali dati di traffico (es. indirizzo IP, velocità di download e/o upload della rete, Internet Service Provider), i dati relativi alla fruizione del decoder Sky Q o My Sky HD o del decoder da te utilizzato, quali dati di navigazione e utilizzo delle diverse sezioni (come ad esempio numero di accessi alla sezione "Guida TV", voce del menu selezionata, catalogo, numero di account, decoder, data di installazione), (in seguito, **"dati aggregati e anonimi"**);

- i dati ottenuti, anche per mezzo dei cookies, sull'uso che fai dei servizi messi a disposizione da Sky, tra cui i dati relativi all'accesso a Sky On Demand, Sky Q, My Sky HD e ai relativi servizi previsti nel tuo abbonamento (canali lineari, Area Privata, Guida TV, decoder Sky Q/My Sky HD),

- all'app Sky Go (che include il servizio Sky Go), alle app dell'offerta Sky e ai siti web Sky, la fruizione dei contenuti, i tempi di connessione, la visione di programmi, cambi di canale, le fasce di utilizzazione, le funzionalità utilizzate, le tue preferenze, i servizi acquistati e gli eventuali dati di traffico (es. indirizzo IP, velocità di download e/o upload della rete, Internet Service Provider), i dati relativi alla fruizione del decoder Sky Q o My Sky HD o del decoder da te utilizzato, quali dati di navigazione e utilizzo delle diverse sezioni (come ad esempio numero di accessi alla sezione "Guida TV", voce del menu selezionata, catalogo, numero di account, decoder, data di installazione), (in seguito, **"dati di utilizzo"**).

### **3. Perché e su quale base giuridica raccogliamo i dati?**

I dati forniti ci permettono, da un lato, di svolgere tutte le attività amministrative relative al contratto e di soddisfare le tue richieste, dall'altro - previo tuo consenso - ci aiutano a comprendere le tue abitudini, i tuoi interessi e le tue preferenze per darti, così, servizi sempre più pensati per te e personalizzati e per migliorarli e farli evolvere in linea con le tue esigenze. Nello specifico:

#### **3.1. Perché e su quale base trattiamo i dati identificativi?**

I **dati identificativi** sono trattati per le seguenti finalità e basi giuridiche:

a) senza il preventivo consenso per le **finalità di servizio** e in particolare per:

- **l'esecuzione del contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali:**

- attivare, fornire, sospendere e gestire il tuo abbonamento e i relativi servizi, provvedendo alla relativa fatturazione, all'invio di comunicazioni di servizio ed all'assistenza anche per la restituzione dei materiali e il pagamento di quanto dovuto, anche via chat e video chat (con espressa esclusione di immagini riferite a persone);
- fornirti i servizi dell'offerta commerciale Sky: tra questi servizi rientrano i servizi supplementari ed opzionali, quali per esempio i servizi in modalità pay per view (come ad esempio il servizio primafila), pay per day, pay to play; il servizio di raccomandazione personalizzato di programmi e contenuti che ti possono interessare, individuati sulla base di quelli di cui hai già fruito;
- migliorare l'assistenza tecnica, l'attività di customer care, i nostri servizi, i contenuti e i prodotti attraverso analisi statistiche aggregate su base anonima, come ad esempio l'analisi delle tue eventuali conversazioni con i nostri operatori dei call center. In particolare, le chiamate sono analizzate anonimamente - dopo averle adeguatamente alterate e rese non identificabili nel contenuto vocale - usando tecniche di speech e keywords analytics;
- effettuare analisi statistiche aggregate su base anonima e/o individuale;
- permetterti di scaricare, usare, aggiornare e mantenere le app Sky sui tuoi dispositivi, se supportati;
- consentire la registrazione, anche attraverso i siti web Sky, a Sky extra, il programma di fidelizzazione Sky extra che ti premia per il tempo passato insieme, e che ti riserva eventi esclusivi, vantaggi, servizi e offerte dedicate (anche di partner commerciali) in base agli anni di abbonamento;
- registrarti ai siti web Sky, gestire e aggiornare i siti e il tuo account e usufruire dei servizi offerti dai siti web Sky (come ad esempio, i servizi che puoi trovare in [sky.it/faidate](http://sky.it/faidate));
- comunicare i dati anagrafici e/o l'indirizzo email a partner commerciali (in caso di attivazione offerte con altri partner, es., Netflix ecc.) per la verifica di vendibilità dell'offerta mediante il raffronto dei dati con il database del partner oppure per consentire al partner commerciale l'attivazione dell'offerta, nella parte di sua competenza.

- **il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare:**

- gestire i reclami ed i contenziosi, recuperare i crediti, prevenire frodi e attività illecite, nonché esercitare i diritti e tutelare gli interessi legittimi del Titolare o di Terzi Titolari ad esempio il diritto di difesa in giudizio: l'interesse di Sky



corrisponde al diritto di azione costituzionalmente garantito (art. 24 Cost.) e, in quanto tale, è socialmente riconosciuto come prevalente rispetto agli interessi del singolo soggetto interessato;

- inviarti comunicazioni commerciali all'indirizzo email da te fornito, se sei già nostro cliente, relative a servizi e prodotti di Sky simili a quelli di cui hai già fruito e/o correlati alla fruizione dei servizi Sky. Ogni email inviata ai fini commerciali ti permetterà, cliccando sull'apposito link, di rifiutare ulteriori invii: l'interesse di Sky corrisponde al diritto di azione costituzionalmente garantito (art. 24 Cost.) e, in quanto tale, è socialmente riconosciuto come prevalente rispetto agli interessi del singolo soggetto interessato.

• **l'adempimento di obblighi di legge:**

- rispettare e adempiere gli obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti. Ad esempio, per legge siamo tenuti a fornire una copia del tuo documento di identità e del tuo codice fiscale all'Archivio del Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per confrontarli con i dati presenti presso le Banche dati dell'Agenzia delle Entrate, del Ministero dell'Interno, del Ministero dei Trasporti, dell'Inps e dell'Inail, verificandone così l'autenticità e poter quindi prevenire frodi da furto di identità nei settori del credito al consumo, dei pagamenti dilazionati e differiti, dei servizi di comunicazione elettronica ed interattiva (servizio pubblico di prevenzione dalle frodi cosiddetto SCIPAFI).

b) solo con il preventivo consenso, per **altre finalità** non di servizio, e precisamente per:

• **finalità di marketing**, ossia:

- marketing canali tradizionali: per inviarti comunicazioni di iniziative, offerte commerciali, questionari e ricerche di mercato di Sky attraverso canali tradizionali (lettere ordinarie o chiamate telefoniche). Sarai contattato per un massimo di n. 7 tentativi a campagna e 28 tentativi/l'anno.

- marketing canali digitali: per inviarti comunicazioni di iniziative, offerte commerciali, questionari e ricerche di mercato di Sky attraverso canali digitali (ad esempio, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, banner advertising, notifiche - ad es. tramite app, siti internet e canali social - e newsletter);

- marketing terze parti: per inviarti comunicazioni di iniziative, offerte commerciali, questionari e ricerche di mercato di terze parti attraverso lettere ordinarie o chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, banner advertising digitali, notifiche (ad es. tramite app, siti internet e social network e newsletter).

### 3.2. Perché e su quale base trattiamo i dati di preferenza?

I **dati di preferenza** sono trattati solo con il preventivo consenso per **finalità di profilazione generica**, ossia per analizzare, anche in via automatizzata, le tue preferenze, i tuoi interessi (ad esempio, le tue abitudini e i tuoi comportamenti, la fruizione dei contenuti e dei servizi, incluso quelli acquistati, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione etc.) per migliorare i nostri servizi e, se del caso, proporti (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, notifiche - ad es. tramite app, siti internet e canali social - e newsletter) servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate per te.

In merito al processo di profilazione generica, ti informiamo brevemente delle logiche che utilizziamo, al fine di proporti servizi, contenuti, iniziative e offerte commerciali il più possibile affini ai tuoi effettivi interessi e comportamenti. Più precisamente, ti informiamo che il trattamento di profilazione generica si articola nelle seguenti fasi:

a. raccolta delle informazioni e creazione di una copia, per utilizzo di analisi, dei dati relativi agli abbonati e alle loro preferenze, interessi, abitudini e comportamenti;

b. analisi dei dati raccolti svolte da analisti con competenze statistiche al fine di determinare la qualità dei dati stessi. Esempio di queste analisi sono tabelle di frequenza e tecniche di identificazione degli outlier;

c. sviluppo di una base dati pseudonimizzati per la profilazione. Queste informazioni possono essere sia attributi specifici del cliente raccolti direttamente dallo stesso (es. regione di residenza) che informazioni sintetizzate sulla base dei suoi comportamenti (es. numero di chiamate al call center nell'ultimo mese);

d. analisi automatizzata per individuare correlazioni e creare il modello del profilo di un gruppo di persone considerando dati storici. Il modello viene sviluppato con tecniche di apprendimento automatico ad esempio in funzione del comportamento di navigazione sul sito/app di Sky viene identificato il livello di interesse verso i contenuti;

e. verifica del modello sviluppato e test degli algoritmi utilizzati per dimostrare che stiano effettivamente funzionando come previsto;

f. applicazione del modello sviluppato ai dati del cliente al fine di determinarne gli interessi e di individuarne caratteristiche di comportamento presenti o future. Il modello permette quindi di creare profili o gruppi all'interno della base di clienti. Seguendo l'esempio del punto d) a tutti coloro che hanno un'alta frequenza di visione di una pagina web del sito Sky viene proposto il prodotto associato o i contenuti di probabile interesse. Il modello può essere utilizzato anche per segmentare meglio il mercato e personalizzare i servizi e i prodotti allineandoli alle singole esigenze;



g. associazione di servizi, contenuti, iniziative ed offerte personalizzate a ciascun gruppo di clienti individuato al punto precedente.

I modelli sopra descritti vengono rivalutati periodicamente per garantire che rimangano corretti, efficaci ed esenti da distorsioni.

### 3.3. Perché e su quale base trattiamo i dati di localizzazione?

I **dati di localizzazione** sono trattati senza il preventivo consenso per **finalità di servizio**, in particolare per consentire la fruizione dei servizi Sky ai sensi del Regolamento UE n. 2017/1128.

### 3.4. Perché e su quale base trattiamo i dati aggregati e anonimi?

I **dati aggregati e anonimi** sono trattati per il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare, ossia per effettuare analisi aggregate e anonime dei dati generati dall'utilizzo dei servizi di Sky, meglio indicati al punto 2, da cui non sia possibile risalire immediatamente ad informazioni dettagliate relative a singoli interessati, al fine di migliorare lo sviluppo e l'andamento delle attività di Sky, migliorare i servizi e piani tariffari, orientare i relativi processi industriali e commerciali, condividere i dati assolutamente in forma anonima con terze parti per finalità di analisi.

### 3.5. Perché e su quale base trattiamo i dati di utilizzo?

I **dati di utilizzo** sono trattati:

a) senza il preventivo consenso per le **finalità di servizio** e in particolare per:

• **l'esecuzione del contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali:**

- configurare e collaudare i servizi Sky
- svolgere attività legate al supporto in fase di attivazione e gestione del servizio e di risoluzione dei problemi legati alla connettività
- provvedere alla relativa fatturazione, all'invio di comunicazioni di servizio ed all'assistenza anche per la restituzione dei materiali e il pagamento di quanto dovuto;

• **il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare:**

- gestire i reclami ed i contenziosi, recuperare i crediti, prevenire frodi e attività illecite, nonché esercitare i diritti e tutelare gli interessi legittimi del Titolare o di Terzi Titolari ad esempio il diritto di difesa in giudizio: l'interesse di Sky corrisponde al diritto di azione costituzionalmente garantito (art. 24 Cost.) e, in quanto tale, è socialmente riconosciuto come prevalente rispetto agli interessi del singolo soggetto interessato.

In particolare, i **dati di utilizzo** relativi alla **fruizione del decoder Sky Q** quali dati di navigazione e utilizzo delle diverse sezioni (come ad esempio: voce del menu selezionata, interazione con il controllo vocale, play di un contenuto, accesso alle app) sono trattati senza il preventivo consenso per **finalità di servizio** e precisamente per monitorare i problemi tecnici e migliorare la qualità del servizio offerto.

b) Solo con il preventivo consenso, per altre finalità non di servizio, e precisamente:

• I dati di utilizzo di **Sky Q** o **My Sky HD** sono trattati solo con il preventivo consenso per **finalità di profilazione** ossia per analizzare, anche in via automatizzata, le tue preferenze e i tuoi interessi legati alla fruizione del servizio Sky (in particolare la fruizione dei contenuti e l'uso dei servizi Sky, utilizzo del servizio Sky Go - se previsto nell'abbonamento -, l'accesso alle app, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di traffico (es. indirizzo IP, velocità di download e/o upload della rete, Internet Service Provider), la visione di programmi e canali Sky) e proporti (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, notifiche - ad es. tramite app, siti internet e canali social - e newsletter) servizi, contenuti, iniziative, offerte e pubblicità personalizzate per te;

• I dati di utilizzo di **Sky On Demand** e **Sky Go** sono trattati solo con il preventivo consenso - fornito in fase di attivazione del servizio stesso - per **finalità di profilazione** ossia per analizzare, anche in via automatizzata, le tue preferenze e i tuoi interessi legati alla fruizione dei servizi Sky On Demand e Sky Go (ad esempio, l'accesso, l'utilizzo di contenuti e di servizi, i tempi di connessione, la visione di programmi, i cambi di canale, le fasce di utilizzo, le funzionalità utilizzate, i dati di traffico (es. indirizzo IP, velocità di download e/o upload della rete, Internet Service Provider) etc.) e proporti (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, notifiche - ad es. tramite app, siti internet e canali social - e newsletter) servizi, contenuti, iniziative, offerte e pubblicità personalizzate per te.

Pari regole valgono per i **dati di utilizzo** di siti web e delle app Sky, che sono disciplinati nel dettaglio dalla privacy e cookie policy dei singoli siti/app a cui si rimanda: nello specifico, tali dati sono trattati senza consenso, per finalità di funzionamento dei siti/app nonché di analisi aggregate e anonime; col consenso per le finalità di profilazione esposte.



In merito al processo di profilazione, le logiche che utilizziamo sono quelle esposte al precedente paragrafo 3.2.

#### 4. Come vengono utilizzati i dati?

I dati personali vengono utilizzati per operazioni di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, analisi, abbinamento, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto banche dati (ad esempio per la verifica di vendibilità dell'offerta), utilizzo, interconnessione, incrocio, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento cartaceo, elettronico e automatizzato e conservati su database.

I dati personali vengono protetti in modo da minimizzare il rischio di distruzione, perdita (compresa la perdita accidentale), accesso/utilizzo non autorizzati o utilizzo incompatibile con la finalità iniziale della raccolta. Ciò viene conseguito con le misure di sicurezza tecniche e organizzative attuate da Sky.

#### 5. Quali dati sono obbligatori e quali facoltativi?

Fra le informazioni che raccogliamo alcune sono indispensabili alla stipula e amministrazione del tuo contratto, altre ci aiutano a offrirti un servizio

migliore, giorno dopo giorno. In particolare:

- il conferimento dei **dati identificativi**, trattati per le finalità di servizio, dei **dati di localizzazione**, dei **dati di utilizzo** relativi alla **fruizione del decoder Sky Q** e dei **dati di utilizzo** trattati **per analisi aggregate e anonime** è necessario per abbonarti e usufruire dei servizi di Sky;
- il conferimento dei **dati identificativi**, trattati per le altre finalità, dei **dati di preferenza** e dei **dati di utilizzo**, trattati per finalità di profilazione, è facoltativo. Il loro mancato conferimento non ti impedisce la fruizione dei servizi di Sky, ma non potrai ricevere le nostre comunicazioni commerciali ed offerte personalizzate.

#### 6. Per quanto tempo sono conservati i dati?

Sky conserva e utilizza:

- i **dati identificativi**, trattati per le finalità di servizio, per non oltre 10 anni dalla fine del rapporto contrattuale e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge;
- i **dati identificativi**, trattati per le finalità di marketing, per il tempo del consenso e comunque per non oltre 13 mesi dalla fine del rapporto contrattuale;
- i **dati di localizzazione**, trattati per le finalità di servizio, per non oltre 10 anni dalla fine del rapporto contrattuale e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge;
- i **dati di preferenza** per il tempo del consenso e comunque per non oltre 36 mesi dalla raccolta. In seguito, i dati sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime;
- i **dati di utilizzo** per il tempo del consenso e comunque per non oltre 36 mesi dalla raccolta. In seguito, i dati sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime.

#### 7. Chi può avere accesso ai dati?

Teniamo molto alla tua privacy e facciamo di tutto per tutelarti. Per questo condividiamo i dati solo quando strettamente necessario e solo con chi ci aiuta a offrirti ogni giorno un servizio migliore. I dati sono infatti accessibili a:

- dipendenti e/o collaboratori di Sky o delle società del Gruppo Sky, che contribuiscono a creare, mantenere e migliorare tutti i servizi di Sky nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- società del Gruppo Sky, partner commerciali (in caso di attivazione offerte bundle) e fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di Sky - nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento - svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle di Sky, ad esempio: gestione e manutenzione dei contenuti dei siti web e delle app Sky, sottoscrizione contratto e servizi di installazione, assistenza clienti, servizi di customer care e call center, gestione dei sistemi di Information Technology, servizi di custom audience, servizi editoriali, ricerche di mercato, recupero credito, servizi di elaborazione dati per la fatturazione, servizi di pagamento, archiviazione della documentazione relativa ai rapporti con i clienti, etc.

#### 8. A chi possono essere comunicati i dati?

Sky può comunicare i dati senza espresso consenso per le finalità di servizio:

- alle autorità giudiziarie, su loro richiesta;
- alle società del Gruppo Sky e a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge o per contratto, o per consentire la fruizione di servizi in caso di iniziative svolte in collaborazione con società terze, comunque nei limiti dello



svolgimento delle finalità descritte sopra (come ad esempio, istituti di credito, studi professionali, soggetti che offrono servizi di pagamento, partner commerciali che operano nel settore tv, telefonico e dei servizi di connettività, quali ad es. DAZN, Netflix ecc.).

Sky può comunicare i dati alle società del Gruppo Sky ed a terze parti che operano nel settore tv, telefonico e dei servizi di connettività per permettere lo svolgimento delle autonome finalità di marketing descritte sopra: a tal fine Sky ti chiederà un apposito consenso di marketing di terze parti.

Questi soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di Titolari autonomi del trattamento. In ogni caso, vogliamo rassicurarti che i dati non saranno diffusi.

## 9. I dati possono essere trasferiti?

I dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nel paragrafo 7 e 8 (tra cui, in particolare, a soggetti stabiliti in UK, USA e Albania). Per proteggere i dati nell'ambito di questi trasferimenti, Sky valuta l'impatto dei trasferimenti di dati e adotta, se applicabili, garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

## 10. Quali sono i diritti?

Fino ad ora abbiamo parlato di come trattiamo i dati e di come ci comportiamo noi; ora ti illustriamo quali sono i tuoi diritti, per avere, così, sempre il controllo della tua privacy e delle tue informazioni. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla normativa applicabile, hai infatti il diritto, entro il termine di legge, di:

- avere la conferma dell'esistenza o meno dei tuoi dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati ti vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile;
- chiedere indicazioni e, nel caso, copia:
  - a) dell'origine e della categoria dei tuoi dati personali;
  - b) della logica di utilizzo, nel caso le tue informazioni vengano trattate con strumenti elettronici;
  - c) delle finalità e modalità del trattamento;
  - d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili;
  - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i tuoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirci a conoscenza;
  - f) del periodo in cui i tuoi dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile;
  - g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso puoi richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste per te;
  - h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei tuoi dati a un paese extra-UE o a un'organizzazione internazionale;
- ottenere l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei tuoi dati non corretti o l'integrazione dei tuoi dati non completi, qualora ne avessi interesse;
- ottenere la cancellazione, il blocco dei tuoi dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima:
  - a) se trattati illecitamente;
  - b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico;
  - d) nel caso in cui ti sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i tuoi dati;
  - e) in caso ci venga imposto dalla legge;
  - f) nel caso in cui siano riferiti a minori.

Il Titolare, ossia Sky, può rifiutare di cancellare i tuoi dati nel caso di:

- a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
  - b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri;
  - c) motivi di interesse sanitario pubblico;
  - d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici;
  - e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- ottenere la limitazione del trattamento nel caso di:
    - a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se non hai preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei tuoi dati;
    - b) trattamento illecito del Titolare, ossia Sky, per impedirne la cancellazione;
    - c) esercizio di un tuo diritto in sede giudiziaria;



d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;

- ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che ti riguardano che ci hai fornito previo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o - se tecnicamente fattibile - di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;

- opposti in qualsiasi momento totalmente o in parte:

a) per motivi legittimi e prevalenti, connessi alla tua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che ti riguardano;

b) al trattamento di dati personali che ti riguardano a fini di marketing e/o profilazione ove effettuato (es. puoi opposti all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con email e con modalità di marketing tradizionali, con telefono e posta cartacea).

- non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che ti riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla tua persona. Ciò non si applica quando la decisione:

a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra te e il Titolare, ossia Sky;

b) sia autorizzata da un obbligo di legge cui è soggetto il Titolare, ossia Sky, che precisa le misure adeguate a tutela dei tuoi diritti, libertà e legittimi interessi;

c) si basi sul tuo consenso esplicito.

Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, Sky porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i tuoi dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte tua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

Puoi in qualsiasi momento modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i tuoi diritti:

- inviando una email all'indirizzo [privacy@sky.it](mailto:privacy@sky.it),

- inviando una richiesta a Sky Italia s.r.l. - Direzione Affari Legali - Data Protection Officer, Via Monte Penice 7, 20138 Milano, e, ove possibile, nell'Area Personale Fai da Te del sito [sky.it](http://sky.it) o da decoder.

Infine, per i trattamenti di cui a questa informativa, hai il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

Questa informativa potrà subire modifiche. Per ogni aggiornamento, ti invitiamo a consultare i nostri siti web e gli altri canali messi a disposizione da Sky.