



## CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO SKY WIFI

(valide dal 20/01/2020)

I Servizi forniti da Sky sono disciplinati dalle presenti Condizioni Generali di Abbonamento, dai relativi Allegati che ne costituiscono parte integrante, e dalle condizioni particolari delle singole offerte commerciali (di seguito cumulativamente "**Contratto**"). Ti invitiamo inoltre a prendere visione della Carta dei Servizi di Sky.

In caso di contrasto tra le condizioni particolari delle singole offerte commerciali (da un lato) e le presenti Condizioni Generali di Abbonamento, inclusi i relativi allegati (dall'altro lato), le condizioni particolari prevarranno, salvo che non sia diversamente disposto in modo espresso.

Ti consigliamo di visitare periodicamente le pagine del sito Sky.it per consultare tutti gli aggiornamenti delle offerte commerciali, dei servizi, della tecnologia e della documentazione contrattuale.

Le definizioni utilizzate nelle presenti Condizioni Generali di Abbonamento sono descritte nell'Allegato 1.

### INDICE

#### SERVIZI E APPARECCHIATURE

- 1) Oggetto del Contratto
- 2) Requisiti per la fruizione dei Servizi
  - 2.1 Condizioni preliminari
  - 2.2 Incompatibilità tecniche
- 3) Conclusione del Contratto
  - 3.1 Facoltà di Sky di non concludere il Contratto
- 4) Contratto a favore del Terzo Fruitore
- 5) Attivazione dei Servizi
- 6) Apparecchiature Sky

#### VELOCITÀ INTERNET E RIMEDI IN CASO DI DIFFORMITÀ

- 7) Qualità dei Servizi e Misurainternet

#### CORRISPETTIVO

- 8) Pagamenti e fatturazione
  - 8.1 Modalità e frequenza dei pagamenti
  - 8.2 Fatturazione
  - 8.3 Omesso pagamento e clausola penale

#### DURATA, RINNOVO, RECESSO E MIGRAZIONE

- 9) Durata del Contratto e Disdetta
- 10) Recesso
  - 10.1 Casi di recesso
  - 10.2 Modalità di recesso e Disdetta
  - 10.3 Recesso anticipato
  - 10.4 Diritto di Ripensamento
- 11) Migrazione e portabilità del numero
- 12) Spese di recesso e di Migrazione

#### AGEVOLAZIONI PER CLIENTI CON DISABILITÀ

- 13) Agevolazioni riservate a particolari categorie di clientela

#### ALTRE VICENDE DEL CONTRATTO

- 14) Modifiche unilaterali delle condizioni economiche e contrattuali
- 15) Modifiche dei Servizi su richiesta del cliente
- 16) Trasloco
- 17) Cessione del Contratto e Subentro
- 18) Disabilitazione chiamate
- 19) Numerazione e cambio numerazione - Dati nell'elenco abbonati

#### ALTRE OBBLIGAZIONI DI SKY E SUE RESPONSABILITÀ

- 20) Responsabilità di Sky
- 21) Chiamate di emergenza

#### ALTRE OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE E SUE RESPONSABILITÀ

- 22) Utilizzo dei Servizi
- 23) Garanzie
- 24) Clausola risolutiva espressa

#### CLAUSOLE FINALI

- 25) Servizio Assistenza Clienti
- 26) Reclami
- 27) Conciliazione
- 28) Legge applicabile
- 29) Trattamento dei dati personali (rinvio all'Informativa Privacy)

#### ALLEGATI:

- 1) Definizioni
- 2) Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679

## SERVIZI E APPARECCHIATURE

### 1. Oggetto del Contratto

Le presenti Condizioni Generali di Abbonamento disciplinano le modalità e i termini di fornitura da parte di Sky Italia s.r.l., con sede in Milano in via Monte Penice 7, del **Servizio Internet** e del **Servizio Voce** per la loro fruizione nel **Territorio**.

### 2. Requisiti per la fruizione dei Servizi

#### 2.1 Condizioni preliminari

Per la fruizione del Servizio Internet e del Servizio Voce, Sky ti fornisce le **Apparecchiature Sky** ai sensi dell'art. 6 delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento o alle specifiche condizioni previste dall'offerta commerciale cui hai aderito. Resta inteso che, per la corretta fruizione dei Servizi, hai la facoltà di installare e connettere alla rete le **Apparecchiature Generiche**, purché soddisfino i requisiti di base previsti dalla normativa applicabile e siano compatibili con le specifiche tecniche pubblicate da Sky nella sezione del sito Sky.it "Modem Alternativo". Inoltre anche in caso di scelta da parte tua di **Apparecchiature Generiche** per la fruizione dei Servizi, le operazioni di configurazione e di collaudo della linea verranno compiute tramite le Apparecchiature Sky, fermo restando che è a carico di Sky il recupero delle Apparecchiature Sky e che non vi sono costi a tuo carico. Le modalità di recupero da parte di Sky delle Apparecchiature Sky e tutte le informazioni di dettaglio sono rese pubbliche sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) nella sezione "Modem Alternativo". Prendi atto e accetti che i Servizi non funzionano nel caso di interruzione dell'energia elettrica e/o nel caso in cui le Apparecchiature Generiche non siano munite delle omologazioni o autorizzazioni previste dalla normativa applicabile e/o non siano compatibili con le specifiche tecniche pubblicate da Sky nella sezione del sito Sky.it "Modem Alternativo". Inoltre, prendi atto e accetti che:

- a)** la cessazione del Servizio Internet comporta l'automatica cessazione del Servizio Voce;
- b)** potrai disattivare in ogni momento il Servizio Voce e, in tal caso, il Contratto resterà valido ed efficace per il Servizio Internet.

**i. Servizio Internet.** Il Servizio Internet è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTH o FTTC. Verifica la copertura della tua zona nella sezione del sito Sky.it dedicata alle informazioni sulla copertura. Prendi atto e accetti che Sky non può procedere all'attivazione del Servizio Internet qualora tu abbia già attivo sulla stessa linea un servizio di accesso ad internet fornito da altro operatore, salvo quanto previsto all'art. 11 per l'ipotesi di **Migrazione**, o da Sky medesima.

**ii. Servizio Voce.** Il Servizio Voce è fornito in modalità VOIP congiuntamente al Servizio Internet e, ai fini del suo funzionamento, è necessario che sia attivo il Servizio Internet. Per fruire del Servizio Voce mediante le Apparecchiature Generiche, devi configurare queste ultime seguendo le istruzioni e le modalità pubblicate da Sky nella sezione del sito Sky.it dedicata "Modem Alternativo".

Per il Servizio Voce, alla numerazione telefonica possono essere associati uno o più apparecchi telefonici ove tecnicamente possibile.

#### 2.2 Incompatibilità tecniche

Il Servizio Internet è incompatibile con il servizio fax, con i modem dial-up e con l'utilizzo di apparecchi analogici destinati a servizi diversi dal Servizio Voce (quali, ad esempio, vecchi apparati di telesoccorso o di allarme). Prendi atto e accetti che eventuali numerazioni aggiuntive (quali, ad esempio, quelle fornite tramite la linea ISDN) o eventuali altri servizi forniti da Sky o da terzi potrebbero essere incompatibili con i Servizi o con l'offerta commerciale Sky da te scelta per i Servizi e che, in tal caso, con la sottoscrizione del Contratto, conferisci mandato a Sky per disattivare le suddette numerazioni aggiuntive e/o gli eventuali altri servizi incompatibili. Inoltre, prendi atto e accetti che in caso di attivazione dei Servizi, non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere di attivare il servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con un altro operatore.

### 3. Conclusione del Contratto

Il Contratto si intende concluso con l'accettazione da parte di Sky della tua Richiesta di Adesione. In caso di Contratto negoziato nei locali commerciali, in assenza di una accettazione espressa da parte di Sky, questa si intende accettata con l'attivazione del Servizio o dei Servizi richiesti. Se utilizzi il canale telefonico, il Contratto si intende concluso nel momento in cui Sky metterà a tua disposizione la registrazione vocale o altro supporto durevole sostitutivo del Contratto in forma scritta. Se utilizzi un altro mezzo di comunicazione a distanza, il Contratto si intende concluso nel momento in cui Sky metterà a tua disposizione il supporto durevole sostitutivo del Contratto in forma scritta. Ai fini della conclusione del Contratto:

- a)** dichiarare, ai sensi dell'art. 5 del D.L. 47/2014 (convertito in L. 80/2014), di avere la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione del tuo **Domicilio**. Consapevole delle sanzioni penali nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o di uso di atti falsi, garantisci l'esattezza e la veridicità di tutti i dati e le informazioni fornite a Sky e manterrai Sky indenne da ogni pretesa di terzi comunque in contrasto con quanto da te dichiarato e garantito;
- b)** prendi atto e accetti che Sky può richiedere in ogni momento, e tu sei obbligato a fornire, i tuoi dati personali e una copia dei documenti attestanti la tua identità, nonché i dati personali e i documenti di identità del **Terzo Fruitore**.

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

Sky ha la facoltà di rifiutare la tua Richiesta di Adesione nei seguenti casi:

- I.** mancata o erronea fornitura della documentazione attestante la tua identità, residenza o domicilio o la tua qualità di rappresentante o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri o, comunque, di qualsiasi altra informazione necessaria per l'attivazione dei Servizi che ti sia stata richiesta da Sky;
- II.** accertamento della tua incapacità legale;
- III.** inadempimento di qualsiasi obbligazione nei confronti di Sky, a qualsiasi titolo e in riferimento a qualsiasi rapporto esistente con Sky medesima;
- IV.** mancata fornitura delle garanzie richieste da Sky ai sensi dell'art. 23 delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento;
- V.** tua iscrizione al registro dei protesti o soggezione a una procedura esecutiva;
- VI.** soggezione a procedure concorsuali in qualità di titolare d'impresa o legale rappresentante di società;
- VII.** se sussistono motivi tecnici, commerciali, organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione che impediscano o ostacolino l'attivazione dei Servizi.

### 4. Contratto a favore del Terzo Fruitore

All'atto della sottoscrizione del Contratto potrai indicare un Terzo Fruitore dei Servizi, 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 ed in particolare delle previsioni relative all'utilizzo dei Servizi e alla custodia delle Apparecchiature Sky.

Qualora i Servizi siano forniti al Terzo Fruitore, resta inteso che: **(i)** in caso di utilizzo del Servizio Internet e/o del Servizio Voce da parte del Terzo Fruitore in modo difforme rispetto a quanto stabilito nel Contratto, Sky può agire direttamente nei tuoi confronti oltre che nei confronti del Terzo Fruitore; e **(ii)** il recesso è efficace solo se inviato da te con le modalità indicate all'art. 10.2. Salvo quanto previsto al comma 1, lett. a), e al comma 2, punto ii), del presente articolo, dichiaro 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.

### 5. Attivazione dei Servizi

Sky si impegna ad attivare i Servizi entro il termine previsto nella Carta dei Servizi cui si rinvia. In caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, qualora tu non abbia richiesto di attivare i Servizi prima dello scadere del Periodo di Ripensamento, il termine di attivazione dei Servizi comincia a decorrere allo scadere del **Periodo di Ripensamento**. In caso di mancato rispetto del termine di attivazione dei Servizi per cause imputabili a Sky, quest'ultima, previa tua segnalazione, ti corrisponderà automaticamente un indennizzo nelle modalità e nei termini indicati nella Carta dei Servizi. Per l'attivazione dei Servizi, prendi atto e accetti che potrebbe essere necessario l'intervento di un tecnico incaricato da Sky o dall'operatore proprietario dell'infrastruttura presso il tuo Domicilio e previo appuntamento con te concordato. La tipologia di intervento (es. predisposizione di cablaggi, installazione di dispositivi di rete) sarà individuata dal tecnico incaricato, in considerazione delle possibilità tecniche più idonee alle tue esigenze. Nel caso in cui l'intervento esuli da normali standard tecnici, ti sarà addebitato, previa approvazione da parte tua del relativo preventivo, un contributo economico aggiuntivo. In caso di tua mancata approvazione del preventivo o nel caso in cui l'attivazione non vada a buon fine, il Contratto si intenderà automaticamente risolto. In quest'ultima ipotesi, Sky sarà tenuta a rimborsarti i soli importi da te eventualmente già versati a Sky ai sensi del Contratto (ad es. i costi per l'attivazione del servizio, l'eventuale contributo economico aggiuntivo). Qualora per motivi tecnici, accertati dal tecnico incaricato al momento del suddetto intervento, non sia possibile procedere all'installazione e all'attivazione del Servizio Internet con la tecnologia prevista nell'offerta commerciale cui hai aderito, Sky, previo tuo consenso espresso, provvede all'installazione e all'attivazione del Servizio Internet con la diversa tecnologia disponibile presso il tuo Domicilio.

### 6. Apparecchiature Sky

In caso di scelta da parte tua delle Apparecchiature di Sky per la fruizione dei Servizi sono applicabili le seguenti previsioni del presente articolo ed ogni altra previsione del presente Contratto che comunque sia relativa alle Apparecchiature Sky. Sky ti fornisce le Apparecchiature Sky a titolo di comodato d'uso gratuito. Tali Apparecchiature Sky possono essere utilizzate esclusivamente per fruire dei Servizi. Sky si riserva di fornirti, in aggiunta alle Apparecchiature Sky e dietro tua richiesta, altre apparecchiature. I termini e le condizioni della fornitura di tali ulteriori apparecchiature da parte di Sky saranno pubblicati sul sito [sky.it](http://sky.it) e nei materiali informativi della relativa offerta commerciale. 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 delle Apparecchiature Sky e delle altre apparecchiature fornite da Sky. Salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, in caso di cessazione del Contratto:

(i) sarai tenuto alla restituzione delle Apparecchiature Sky e delle altre apparecchiature fornite da Sky in stato perfettamente integro e funzionanti, salvo segni di usura derivanti dal loro normale utilizzo, entro 60 giorni dalla disattivazione dei Servizi, secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi e consultabili sul sito sky.it;

(ii) Sky potrà addebitarti le seguenti penali in caso di mancata restituzione delle Apparecchiature Sky e/o delle altre apparecchiature fornite da Sky, di ritardo nella loro restituzione oltre il termine sopra indicato e/o in caso di danneggiamento e/o distruzione delle Apparecchiature Sky e/o delle altre apparecchiature fornite da Sky

Tipologia di materiale di proprietà di Sky in comodato d'uso	Importo massimo della penale
Sky Wifi Hub	€ 45,00
Sky Wifi Pod	€ 20,00

Salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, Sky potrà addebitarti le suddette penali nel caso di furto non comprovato da denuncia presentata alle competenti Autorità ed inviata a Sky, nel caso di smarrimento per cause a te imputabili e/o nel caso di danneggiamento e/o distruzione, nel corso della durata del Contratto, delle Apparecchiature Sky e/o delle altre apparecchiature fornite da Sky.

## VELOCITÀ INTERNET E RIMEDI IN CASO DI DIFFORMITÀ

### 7. Qualità dei Servizi e Misurainternet

I **Livelli Minimi** di Qualità, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite e le condizioni tecniche necessarie per la corretta fruizione dei Servizi, sono pubblicati nella Carta dei Servizi e sono resi disponibili sul sito sky.it. Le suddette informazioni, insieme a quelle concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da Sky come previsto dalle delibere 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP sono pubblicate anche sul sito sky.it. Potrai verificare il rispetto da parte di Sky dei Livelli Minimi di Qualità mediante il software Ne.Me.Sys., offerto nell'ambito del progetto **Misurainternet** dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Nel caso in cui il suddetto software accerti la violazione da parte di Sky dei Livelli Minimi di Qualità, Ne.Me.Sys. genererà un certificato, che ha il valore di reclamo circostanziato, e che potrai inviare a Sky nelle modalità e nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi. Sky provvederà entro 30 giorni dal ricevimento del certificato a ripristinare i Livelli Minimi di Qualità. Non prima di 45 giorni dalla data riportata sul primo certificato, potrai procedere ad una seconda misurazione della qualità del Servizio Internet tramite il software Ne.Me.Sys. Nel caso in cui il secondo certificato generato da Ne.Me.Sys. accerti nuovamente il mancato rispetto da parte di Sky dei Livelli Minimi di Qualità, potrai modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta aderendo ad un'offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del tuo collegamento per l'accesso ad internet, qualora presente a listino. In alternativa, potrai recedere dal Contratto gratuitamente inviando una comunicazione a Sky, con un preavviso minimo di 30 giorni, con le modalità previste dall'art. 10 delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento. Per avere maggiori informazioni ti consigliamo di consultare il sito [www.misurainternet.it/nemesys](http://www.misurainternet.it/nemesys).

## CORRISPETTIVO

### 8. Pagamenti e fatturazione

Nella **Richiesta di Adesione** sono indicati:

- 1) l'anticipo e/o il deposito cauzionale, se dovuto;
- 2) il canone di abbonamento mensile;
- 3) il contributo di attivazione e il costo di disattivazione o di Migrazione;
- 4) il corrispettivo per eventuali prodotti acquistati o Opzioni forniti da Sky;
- 5) gli sconti e le promozioni di cui fruisce e le relative spese che dovrai sostenere in caso di **Recesso anticipato**.

#### 8.1 Modalità e frequenza dei pagamenti

Il canone deve essere corrisposto su base mensile a partire dall'attivazione del Servizio o dei Servizi richiesti e sarà quello previsto dall'offerta commerciale cui hai aderito, salva la facoltà di Sky di modificarlo successivamente ai sensi dell'art. 14. Il pagamento dei corrispettivi è effettuato con il metodo da te scelto in fase di sottoscrizione del Contratto tra: addebito su conto corrente bancario o addebito su carta di credito. Sky può subordinare l'erogazione dei Servizi all'accettazione 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 scelta non sia stata revocata. Previo avviso, Sky può altresì sospendere i Servizi qualora tu abbia fornito dei dati di pagamento non corretti.

#### 8.2 Fatturazione

Sky emette fatture elettroniche con cadenza mensile 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 nella tua area riservata del sito Sky.it per un periodo di 12 mesi. Puoi chiedere che Sky ti avvisi, mediante e-mail, dell'emissione e della disponibilità nella tua area riservata di ciascuna fattura.

Le fatture sono conservate da Sky per il tempo previsto dalla legge.

Prendi atto e accetti che, nell'esecuzione del Contratto, Sky ha la facoltà di richiedere un importo a titolo di anticipo della fatturazione o a titolo di adeguamento della garanzia da te già corrisposta, nei seguenti casi:

(i) irregolarità e/o ritardi nel pagamento degli importi dovuti; e/o

(ii) qualora le garanzie prestate o parte di esse siano state già richieste ed escuse da Sky nei casi previsti dall'art. 23 delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento.

### 8.3 Omesso pagamento e clausola penale

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, gli 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 Euro 104,16 fatto salvo il maggior danno.

Sky potrà sospendere i Servizi in caso di mancato pagamento, informandoti con un congruo preavviso. In ogni caso di sospensione di cui al presente art. 8.3, sarai tenuto comunque al pagamento dei corrispettivi nel frattempo maturati per i Servizi fruiti e potrai ottenere la riattivazione dei Servizi solo a condizione che paghi a Sky le somme dovute e non corrisposte, oltre ad una penale di Euro 4,90 o, in caso di reiterati mancati pagamenti nell'arco di 6 mesi, di Euro 14,90. Qualora le somme dovute, eventualmente maggiorate della penale, vengano corrisposte tramite carta di credito o altro metodo di pagamento elettronico indicato da Sky, la riattivazione dei Servizi sarà disposta, da Sky medesima, immediatamente dopo averne verificato l'avvenuto pagamento; diversamente, in caso di addebito delle stesse su conto corrente bancario, la riattivazione dei Servizi è subordinata all'accertamento dell'effettivo incasso delle somme arretrate da parte di Sky.

## DURATA, RINNOVO, RECESSO E MIGRAZIONE

### 9. Durata del Contratto e Disdetta

Fermo quanto previsto al successivo art. 10, il Contratto ha una durata di 24 mesi decorrente dalla data di conclusione del Contratto. Salvo tua **Disdetta** che dovrai comunicare a Sky con un preavviso di 30 giorni rispetto al termine di scadenza del Contratto secondo le modalità previste dal successivo art. 10.2, al termine dei primi 24 mesi, il Contratto si intende tacitamente rinnovato a tempo indeterminato. Il Contratto potrà avere una durata diversa da quella prevista al primo comma del presente articolo se è espressamente previsto dall'offerta commerciale cui hai aderito. Sky può subordinare la concessione di offerte promozionali al rispetto da parte tua di un vincolo di durata minima. Le modalità e i termini per esercitare il recesso dal Contratto o la Migrazione e le relative spese sono disciplinate dagli artt. 10, 11 e 12 delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento.

## 10. Recesso

### 10.1 Casi di recesso

Puoi recedere dal Contratto nei seguenti casi:

- I. in qualunque momento, prima della scadenza del Contratto, alle condizioni previste dal successivo art. 10.3;
- II. in caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, durante il Periodo di Ripensamento alle condizioni previste dal successivo art. 10.4;
- III. in caso di modifica unilaterale del Contratto da parte di Sky alle condizioni previste dal successivo art. 14;
- IV. in caso di mancato rispetto da parte di Sky dei Livelli Minimi di Qualità alle condizioni previste dal precedente art. 7.

Sky può recedere in ogni momento dal Contratto e, a tal fine, ti invierà una comunicazione scritta con un preavviso di 30 giorni.

### 10.2 Modalità di recesso e di Disdetta.

Puoi comunicare a Sky la tua volontà di disdire il Contratto o di recedere dal Contratto per telefono chiamando il Servizio Assistenza Clienti al numero 170, mediante il canale web accedendo alla tua pagina riservata sul sito sky.it o presso tutti i punti vendita Sky. In alternativa, potrai inviare la tua comunicazione di recesso via pec all'indirizzo [servizioclientisky@pec.skytv.it](mailto:servizioclientisky@pec.skytv.it) oppure mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento alla Casella Postale 13057, 20141 Milano.

### 10.3 Recesso anticipato.

Puoi recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, comunicando a Sky tale tua scelta, con un preavviso di almeno 30 giorni con le modalità previste al precedente art. 10.2, usando anche il modulo scaricabile sul sito sky.it nella sezione dedicata alla **Trasparenza Tariffaria** e alla modulistica contrattuale. Sky provvede al compimento di tutti gli adempimenti necessari per la disattivazione o il trasferimento della tua utenza in 30 giorni dalla ricezione della tua comunicazione del Recesso anticipato. Il Recesso anticipato ha efficacia decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione da te inviata. In caso di Recesso anticipato,

devi corrispondere a Sky gli importi dovuti a titolo di costi di disattivazione o di Migrazione e di restituzione degli sconti fruiti di cui al successivo art. 12. Se hai scelto di pagare a rate il contributo di attivazione e/o il costo di eventuali Opzioni o di prodotti da te acquistati, in caso di Recesso anticipato ai sensi del presente articolo, continuerai a corrispondere le rate residue con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento da te precedentemente scelto salvo che tu non abbia manifestato, nella tua comunicazione di Recesso anticipato, la volontà di pagare la somma residua in un'unica soluzione.

#### 10.4 Diritto di Ripensamento.

Ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo, in caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, hai la facoltà di recedere, senza indicarne le ragioni, durante il Periodo di Ripensamento. In caso di acquisto di prodotti, puoi esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni dalla data di consegna dei prodotti stessi e procedere alla loro restituzione secondo le modalità previste sul sito sky.it. Per esercitare il diritto di recesso, devi comunicare tale tua scelta a Sky con le modalità indicate nell'art. 10, anche utilizzando il modulo di recesso disponibile sul sito Sky.it. Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del Periodo di Ripensamento. Se recedi dal presente Contratto nel Periodo di Ripensamento e non hai richiesto l'attivazione immediata dei Servizi, ti saranno rimborsati tutti i pagamenti che hai effettuato a favore di Sky, compresi gli eventuali costi di consegna, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui hai informato Sky della tua decisione di recedere dal presente Contratto. 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 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 dal medesimo Contratto.

#### 11. Migrazione e portabilità del numero

Puoi decidere, laddove tecnicamente possibile, di trasferire i Servizi presso un altro operatore. A tal fine, devi inviare la relativa richiesta di Migrazione direttamente all'**Operatore di Destinazione**, indicando il tuo codice di Migrazione reperibile nei documenti di fatturazione o chiamando il Servizio Assistenza Clienti o nella tua area riservata sul sito Sky.it. La Migrazione verso l'Operatore di Destinazione comporta il recesso dal Contratto. In caso di Migrazione verso l'Operatore di Destinazione, puoi richiedere a quest'ultimo la portabilità del tuo numero di telefono, laddove tecnicamente e geograficamente possibile. Al fine di evitare l'interruzione dei Servizi nel tempo necessario alla Migrazione verso l'Operatore di Destinazione, Sky garantisce che i Servizi saranno attivi fino al completamento di quest'ultima. In caso di richiesta di Migrazione verso Sky e di richiesta di portabilità del tuo precedente numero di telefono, dichiari di essere titolare dell'utenza per la quale chiedi la Migrazione e deleghi ed autorizzi espressamente Sky a richiedere all'operatore di provenienza la disattivazione di tale utenza. La Migrazione verso Sky comporta il recesso dal contratto di abbonamento stipulato con l'operatore di provenienza.

#### 12. Spese di recesso e di Migrazione

Salvo che non sia diversamente disposto dalle condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, nei casi di Recesso anticipato ai sensi del precedente art. 10.3, di Disdetta ai sensi del precedente art. 9 e di Migrazione verso l'Operatore di Destinazione ai sensi del precedente art. 11, prendi atto e accetti che sarai tenuto a versare a Sky:

- I.** gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per i Servizi fruiti fino a 30 giorni successivi alla data di ricevimento da parte di Sky della tua comunicazione di Recesso anticipato o di Disdetta oppure, in caso di Migrazione verso l'Operatore di Destinazione, fino all'effettivo trasferimento all'Operatore di Destinazione;
- II.** un importo a titolo di costi di disattivazione dell'utenza pari al canone di abbonamento mensile o un importo a titolo di costi di Migrazione pari a € 11,53, salvo in caso di Disdetta; e
- III.** qualora non sia stato rispettato il vincolo minimo di durata dell'offerta promozionale cui hai aderito, un importo per la restituzione degli sconti fruiti il cui ammontare è indicato nell'allegato alla Richiesta di Adesione e consultabile nella pagina Trasparenza Tariffaria;
- IV.** le rate residue del costo di attivazione con lo stesso piano di rateizzazione da te scelto, salvo che tu non abbia manifestato, nella tua comunicazione di Recesso anticipato, la volontà di pagare la somma residua in un'unica soluzione.

#### AGEVOLAZIONI PER CLIENTI CON DISABILITÀ

##### 13. Agevolazioni riservate a particolari categorie di clientela

Sky riserva specifiche **Agevolazioni** ai clienti affetti da sordità e/o da cecità totale o parziale o al cliente nel cui nucleo familiare sia presente una persona con tale disabilità. Per fruire delle Agevolazioni, è necessario presentare la relativa domanda a Sky al momento della sottoscrizione del Contratto o in qualsiasi momento

successivo del rapporto contrattuale, allegando idonea documentazione comprovante la sordità e/o la cecità totale o parziale e, in caso di domanda del convivente con persona affetta da tale disabilità, la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare. Nel caso in cui la persona affetta da sordità e/o da cecità totale o parziale abbia cessato di far parte del nucleo familiare, è necessario comunicare tempestivamente a Sky tale variazione e, a decorrere da tale data, si perde il diritto all'Agevolazione. Per informazioni dettagliate sulle offerte specifiche e la relativa modulistica visita la sezione "**Agevolazioni per non vedenti e non udenti**" del sito sky.it. Sky mette a disposizione dei clienti affetti da sordità e/o da cecità totale o parziale specifici servizi e prodotti per consentire loro la fruizione dei Servizi.

#### ALTRE VICENDE 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:

- (i)** sopravvenute esigenze tecniche, gestionali e amministrative (ad es. evoluzione tecnologica/tecnica delle reti);
- (ii)** mutamento del quadro normativo e regolamentare che comporti delle variazioni significative nella fornitura dei Servizi;
- (iii)** mutamento delle condizioni di mercato.

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 giorni rispetto alla data di entrata in vigore delle modifiche e/o mediante ogni altra modalità di comunicazione prevista dalla legge. Entro tale termine, avrai diritto di recedere dal Contratto o di migrare verso altro operatore senza penali né costi di disattivazione con le modalità previste dagli artt. 10 e 11. In caso di mancato esercizio nel termine sopra indicato del diritto di recesso o di Migrazione verso altro operatore, le variazioni unilaterali si intenderanno da te accettate e produrranno effetti nei tuoi confronti. In nessun caso, le modifiche da parte di Sky del Contratto e/o dei Servizi che siano a tuo vantaggio o che siano meramente amministrative, e che non abbiano conseguenze negative su di te, o i cambiamenti che conseguono l'applicazione di modifiche legislative o normative sono da qualificarsi come modifiche unilaterali ai sensi delle norme vigenti.

##### 15. Modifiche dei Servizi su richiesta del cliente.

Se hai il Servizio Internet attivo, puoi richiedere in ogni momento l'attivazione del Servizio Voce, ove tecnicamente possibile. Sarai informato della data di attivazione del Servizio Voce richiesto e degli eventuali costi che ti verranno addebitati nella prima fattura utile. In caso di impossibilità di procedere all'attivazione del Servizio Voce, Sky ti informerà dell'eventuale esito negativo con indicazione dei motivi.

Nel corso del Contratto, puoi scegliere di aggiungere ulteriori **Opzioni** (alle specifiche condizioni ad esse applicabili) e/o piani tariffari, laddove tecnicamente possibile e se compatibili con l'offerta commerciale cui hai aderito.

##### 16. Trasloco

Nel corso del Contratto, puoi chiedere il **Trasloco**, comunicandolo a Sky con raccomandata con avviso di ricevimento alla Casella Postale 13057, 20141 Milano oppure con pec all'indirizzo servizioclientis@pec.skytv.it o chiamando il Servizio Assistenza Clienti al numero 170. La richiesta di Trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Sky. Se all'esito delle suddette verifiche non fosse tecnicamente possibile procedere al Trasloco, ne sarai tempestivamente informato e i Servizi saranno mantenuti invariati salvo tuo recesso o diverso accordo con Sky. In caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarai informato dei tempi di gestione del Trasloco che variano in funzione della tecnologia di collegamento. Dovrai corrispondere a Sky un importo a titolo di costo di gestione per il Trasloco, come indicato nel sito sky.it.

##### 17. Cessione del Contratto e Subentro

Prendi atto e accetti fin da ora che Sky ha la facoltà di cedere, in tutto o in parte, a terzi il Contratto oppure trasferire a terzi diritti o obblighi da esso derivanti, purché le condizioni contrattuali restino invariate nei tuoi confronti. Sky ti comunicherà la suddetta cessione ed essa avrà efficacia dalla data di ricevimento di detta comunicazione. Senza previa autorizzazione scritta di Sky, non potrai, in tutto e/o in parte, cedere a terzi il Contratto oppure trasferire diritti e/o obbligazioni da esso derivanti. In caso di **Subentro**, il terzo subentrante assume tutti i diritti e gli oneri derivanti dal Contratto ed è tenuto al pagamento di una indennità di Subentro, salvo nelle ipotesi di Subentro familiare o di Subentro dell'erede in caso di decesso dell'istestataro del Contratto.

##### 18. Disabilitazione chiamate

Sky attiva automaticamente e gratuitamente il **Blocco Permanente di chiamate in uscita**. Puoi attivare o disattivare il Blocco Permanente di chiamate in uscita chiamando il Servizio Assistenza Clienti e accedendo alla tua area riservata sul sito Sky.it. Inoltre, Sky attiva automaticamente e gratuitamente il **Blocco Selettivo di chiamate in uscita**. Puoi disattivare o attivare il Blocco Selettivo di chiamate in uscita in piena autonomia utilizzando un codice personalizzato (PIN) che



Sky ti invierà, dietro tua richiesta, con idonea comunicazione riservata oppure tramite una funzionalità tecnica equivalente. Per avere maggiori informazioni sul Blocco Permanente di chiamate in uscita e Blocco Selettivo di chiamate in uscita ti invitiamo a consultare la pagina dedicata sul sito Sky.it o a chiamare il Servizio Assistenza Clienti.

### 19. Numerazione e cambio numerazione – Dati nell'elenco abbonati

Sky attiva il Servizio Voce assegnando una o più numerazioni telefoniche geografiche appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale oppure su numerazioni già attive, in caso di portabilità del numero da altro operatore.

Sky può assegnare le numerazioni geografiche solo se appartenenti al distretto telefonico di domiciliatura. In caso di Trasloco fuori dal distretto telefonico appartenente alla numerazione geografica assegnata, Sky, previa comunicazione, procederà alla sostituzione della numerazione con una nuova appartenente alla numerazione geografica del nuovo Domicilio.

Previo tuo consenso ed esplicita richiesta, Sky provvederà gratuitamente all'inserimento dei tuoi dati personali nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza sulla base delle indicazioni da te fornite. In caso di Migrazione da altro operatore con portabilità del numero, Sky manterrà le preferenze relative all'inserimento nell'elenco abbonati che avevi già fornito all'operatore di provenienza, salvo tue diverse indicazioni. Inoltre, puoi sempre richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco abbonati tramite compilazione dell'apposito modulo disponibile nell'area riservata del sito sky.it. In caso di mancato o erroneo inserimento da parte di Sky nell'elenco abbonati dell'area geografica di appartenenza del tuo numero telefonico o del tuo nominativo, Sky corrisponde, dietro tua richiesta, un indennizzo pari a quanto quantificato nella Carta dei Servizi. Sky non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati nell'elenco abbonati che non siano imputabili a Sky né della veridicità di titoli o qualifiche oppure di ogni altro dato e/o informazione da te forniti.

## ALTRE OBBLIGAZIONI DI SKY E SUE RESPONSABILITÀ

### 20. Responsabilità di Sky

Sky fornisce i Servizi mediante l'utilizzo della tecnologia più avanzata disponibile nell'area geografica del tuo Domicilio e ha la facoltà di procedere all'aggiornamento e al miglioramento della tecnologia, anche mediante l'intervento di un tecnico. In tali casi, Sky provvederà a comunicarti gli interventi di modifica e/o di manutenzione che intende effettuare con almeno 15 giorni di preavviso. Il Servizio Internet si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. I Servizi vengono erogati in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della conclusione del Contratto.

Sky si impegna ad erogare i Servizi in maniera uniforme e con la maggiore qualità possibile. Per garantire l'integrità e la sicurezza della rete ed evitarne la congestione, Sky, nei limiti in cui ciò sia necessario per salvaguardare l'accesso alla rete e la sua fruibilità a favore di tutti i clienti, procede alla configurazione dei servizi e dei parametri di rete e può introdurre dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazioni all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). I dettagli sulla gestione del traffico e i relativi aggiornamenti sono disponibili sul sito Sky.it, nell'area dedicata alle caratteristiche tecniche e commerciali delle singole offerte commerciali. Nessuna responsabilità è imputabile a Sky nei seguenti casi:

- (i)** imperfetta ricetrasmisione causata da fonti esterne (ad esempio interferenze, particolari condizioni atmosferiche);
- (ii)** cattivo funzionamento e/o guasti, sospensioni e/o interruzioni della fornitura dei Servizi causati da un tuo errato utilizzo dei Servizi e relativi accessori (ad esempio, manomissioni o interventi sui Servizi e/o su sue componenti o sulle Apparecchiature Sky effettuati direttamente da te o da terzi non autorizzati);
- (iii)** manutenzione e/o disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento delle Apparecchiature Generiche da te utilizzate per la fruizione dei Servizi, nonché un utilizzo di apparecchiature terminali non omologate e/o modificate irregolarmente;
- (iv)** malfunzionamento dei dispositivi personali, di strumenti non compatibili e/o programmi (ad esempio software) da te utilizzati;
- (v)** forza maggiore o caso fortuito;
- (vi)** manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili. In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore o in caso di manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Sky può sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Sky perdite, danni o pregiudizi da te sofferti.

### 21. Chiamate di emergenza

Sky fornisce gratuitamente l'accesso ai servizi di emergenza, anche qualora i Servizi siano stati sospesi per qualsiasi causa. Prendi atto ed accetti che, laddove la connessione dei dispositivi all'energia elettrica sia assente, non sarà

tecnicamente possibile effettuare chiamate, incluse quelle verso numerazioni di emergenza.

## ALTRE OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE E SUE RESPONSABILITÀ

### 22. Utilizzo dei Servizi

Prendi atto e accetti che se fruisci del Servizio Internet tramite modem per la navigazione in Internet senza fili, Sky adopererà frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze. Nel caso di navigazione Internet senza fili è tua responsabilità prendere le misure di sicurezza che riterrai opportune per proteggere la rete da accesso esterno non autorizzato, configurando le apparecchiature terminali (ad esempio, attraverso la modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, la modifica della modalità di cifratura, l'inserimento di un controllo di accesso alla rete, l'impostazione di una password di accesso alle pagine di gestione modem).

Prendi atto e accetti che fruisci dei Servizi in conformità alle seguenti prescrizioni:

**a)** devi utilizzare i Servizi unicamente nel Territorio, per un uso esclusivamente personale, secondo correttezza e buona fede, rispettando le modalità ed i limiti previsti dal Contratto e astenendoti dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi. In caso di inosservanza della presente prescrizione, Sky si riserva di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei Servizi, e sarai in ogni caso obbligato a pagare gli importi nel frattempo maturati per la fruizione dei Servizi, salvo ogni altro diritto di Sky.

Per uso personale del Servizio Voce si intende un utilizzo della linea telefonica che sia conforme ad almeno uno dei seguenti parametri: **(i)** traffico giornaliero uscente sviluppato per linea fissa non superiore a 450 minuti; **(ii)** traffico mensile uscente sviluppato per linea fissa non superiore a 4500 minuti; **(iii)** traffico giornaliero in uscita verso la rete Sky non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo; **(iv)** rapporto tra traffico giornaliero uscente complessivo e traffico giornaliero entrante complessivo non superiore a 4.

Se hai attivato delle Opzioni o piani tariffari del Servizio Voce che prevedono un traffico telefonico incluso illimitato per specifiche tipologie di chiamate, per uso personale si intende un utilizzo della linea telefonica verso le utenze incluse nell'opzione che sia conforme ai seguenti parametri: il rapporto tra il traffico voce uscente verso altri operatori e il traffico voce entrante da altri operatori non deve essere superiore a 3 (tre).

**b)** Se hai le Apparecchiature Sky, devi:

**i.** salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, conservarle e custodirle, con la dovuta diligenza, per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della loro riconsegna. In caso di inosservanza della presente prescrizione, ferme le penali di cui all'art. 6, ti impegni a risarcire e tenere indenne Sky per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati alle stesse.

**ii.** utilizzarle esclusivamente per la fruizione dei Servizi Sky ed unicamente presso il Domicilio dichiarato nella Richiesta di Adesione o, in caso di Trasloco, nel nuovo Domicilio.

**iii.** astenerti dall'aprire, smontare o manomettere le Apparecchiature Sky e dall'effettuare sulle stesse, direttamente e/o mediante terzi, interventi di riparazione o manomissioni per qualsiasi fine. In caso di inosservanza della presente prescrizione, fatte salve le sanzioni di legge, Sky può procedere, informandoti preventivamente, ove possibile, alla sospensione dei Servizi e alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo ogni altro diritto o rimedio ai sensi di legge o di Contratto. In alternativa e a sua discrezione, Sky può procedere a tue spese al ripristino delle Apparecchiature Sky, ove possibile e per quanto necessario.

**c)** Se utilizzi Apparecchiature Generiche per la fruizione dei Servizi, devi accertarti che queste siano munite delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative interne ed europee in vigore. In caso di inosservanza della presente prescrizione, potrai incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa vigente e sarai in ogni caso tenuto al pagamento del traffico generato mediante tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

**d)** Devi custodire con diligenza la User ID, la Password e le Credenziali VoIP necessarie per la configurazione e fruizione dei Servizi e impedirne l'uso da parte di terzi non autorizzati. Devi adottare ogni cautela affinché eventuali terzi non utilizzino i Servizi per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad altri terzi o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti. Sei ritenuto responsabile per l'utilizzo improprio dei Servizi da parte di terzi in possesso delle credenziali di accesso ai Servizi.

**e)** Il materiale immesso nella rete internet tramite i Servizi deve essere nella tua legittima disponibilità, non deve contrastare con norme di legge e/o violare alcun diritto d'autore, di marchio, di segno distintivo, di brevetto o altro diritto, anche della personalità, di Sky o di terzi.

**f)** Devi astenerti dall'utilizzare o far utilizzare i Servizi, in tutto o in parte, per commettere atti contrari a norme di legge e/o violazioni di diritti d'autore, di marchio, di segno distintivo, di brevetto o altro diritto, anche della personalità, di Sky o di terzi.

**g)** Devi astenerti da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano arrecare danni o turbative ad altri operatori di telecomunicazioni o ad

altri terzi. Accetti di utilizzare i Servizi in conformità ad ogni prescrizione normativa e/o regolamentare e in modo da non abusare né della offerta commerciale cui hai aderito né dei Servizi tramite un utilizzo non conforme al Contratto.

Sky ha la facoltà di sospendere immediatamente, anche senza preavviso, la fornitura dei Servizi qualora tu ne faccia un uso improprio o vietato ai sensi del presente articolo e/o ai sensi della normativa applicabile. In caso di uso improprio o vietato dei Servizi, Sky ha altresì la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo ogni altro diritto o rimedio ai sensi di legge o di Contratto.

Prendi atto che Sky informerà le competenti Autorità in caso di utilizzo abusivo dei Servizi, laddove ne ricorrano i presupposti di legge. Fermo quanto sopra previsto, riconosci che qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto dei Servizi o alla fornitura dei software, dei supporti, delle banche dati e di quanto sia connesso ai Servizi sono di titolarità di Sky o dei danti causa di Sky. Prendi atto e accetti di utilizzare i testi, immagini, suoni, video, opere, informazioni che sono oggetto di diritto d'autore o di diritti di proprietà industriale e/o intellettuale di Sky esclusivamente per fruire dei Servizi, essendone vietata ogni forma di riproduzione, pubblicazione e qualsiasi altro genere di sfruttamento. In caso di violazione di tale obbligo, sarai ritenuto responsabile per le informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni dei diritti d'autore e/o di proprietà intellettuale e industriale, tenendo indenne Sky da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi.

### 23. Garanzie

Prendi atto e accetti che Sky ha la facoltà di richiederti al momento della sottoscrizione della Richiesta di Adesione e/o successivamente, la prestazione di idonee garanzie a tutela del rischio di inadempimento delle obbligazioni a tuo carico nei confronti di Sky previste nel Contratto. Nel caso di escussione delle garanzie da te prestate o di parte delle stesse, Sky può richiedere un ulteriore importo, a titolo di garanzia per l'adempimento o per l'adeguamento e/o integrazione di quanto originariamente da te corrisposto a tale titolo. Sky ha la facoltà di limitare o sospendere la fornitura dei Servizi nel caso in cui tu non corrisponda a Sky gli importi richiesti a titolo di garanzia. Nel caso in cui ti sia reso inadempiente o moroso nei confronti di Sky e salvo che tu non abbia proposto un reclamo, Sky ha la facoltà di rivalersi, limitatamente all'importo dovuto, sulle somme versate a titolo di garanzia ai sensi del presente articolo. Le previsioni di cui al presente articolo e quella di cui all'art. 8.2, punto ii) si estendono ad ogni altra prestazione di garanzia da te assunta a tutela dell'inadempimento delle tue obbligazioni nei confronti di Sky previste dal Contratto. Al momento di cessazione del Contratto, Sky ti restituirà, con l'emissione dell'ultima fattura, la somma versata a titolo di garanzia, maggiorata degli interessi legali, per intero (in caso di posizione regolare con i pagamenti) o in misura ridotta di un importo pari alle somme dovute ai sensi del Contratto e non precedentemente pagate (in caso di posizione debitoria).

### 24. Clausola risolutiva espressa

Il presente Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo ogni altro diritto o rimedio ai sensi di legge o di Contratto, nei seguenti casi:

1. mancata fornitura dei tuoi dati personali e/o documenti di identità, nonché dei dati personali e dei documenti di identità del Terzo Fruitore, richiesti da Sky ai sensi dell'art. 3, comma 5, lett. b) delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento;
2. erronea fornitura della documentazione attestante la tua identità, residenza o domicilio o mancata o erronea fornitura della documentazione attestante la tua qualità di rappresentante o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri o comunque di qualsiasi altra informazione necessaria per l'attivazione dei Servizi che ti sia stata richiesta da Sky;
3. mancata fornitura di una o più delle garanzie ai sensi dell'art. 23 delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento;
4. nel caso in cui tu non provveda al pagamento di una o più delle fatture rimaste insolute entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla data di sospensione del Servizio disposta ai sensi dell'art. 8.3 delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento;
5. un uso improprio dei Servizi e/o delle Apparecchiature Sky ai sensi di una o più delle previsioni dell'art. 22 delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento.

## CLAUSOLE FINALI

### 25. Servizio Assistenza Clienti

Per avere assistenza potrai contattare il Servizio Assistenza Clienti di Sky mediante i seguenti canali:

- posta ordinaria alla Casella Postale 13057, 20141 Milano,
- la tua area riservata del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o
- telefono al numero gratuito 170.

**Comunicazioni.** Ti invieremo informazioni relative al tuo Contratto e ai Servizi da te scelti (ad esempio comunicazioni di assistenza, variazioni contrattuali, messaggi di conferma, notifiche, fatture se richieste, etc.) in formato elettronico, tramite email all'indirizzo email che ci hai fornito nella Richiesta di Adesione o successivamente. Ulteriori mezzi per fornirti assistenza o informazioni sui Servizi potranno essere: telefonata, messaggio di testo (sms), messaggio in fattura, lettera scritta (ad es. in mancanza di un tuo indirizzo email).

### 26. Reclami

I reclami potranno essere inoltrati a Sky mediante l'invio di una comunicazione scritta con raccomandata a/r alla Casella Postale 13057, 20141 Milano o via PEC all'indirizzo [servizioclientisky@pec.skytv.it](mailto:servizioclientisky@pec.skytv.it) o contattando il Servizio Assistenza Clienti tramite i punti di contatto indicati all'art. 25.

Sky ti comunicherà il codice identificativo del reclamo presentato che consente la tracciabilità dello stesso e permette di ottenere aggiornamenti sullo stato della pratica. Sky gestirà il reclamo entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento dello stesso e te ne comunicherà l'esito. In caso di accoglimento del reclamo, Sky ti informerà circa i provvedimenti, le misure e i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati. Per i reclami aventi ad oggetto la contestazione dell'importo indicato in fattura, in caso di accoglimento del reclamo da parte di Sky, Sky provvederà a liquidare l'eventuale rimborso dovuto con accredito sulla prima fattura utile successiva alla definizione della richiesta di rimborso o attraverso altro metodo di pagamento idoneo. In caso di rigetto del reclamo, Sky ti invierà una risposta adeguatamente motivata in forma scritta, indicando gli accertamenti compiuti per individuare il problema.

Se non dovessi ritenerti soddisfatto dell'esito del reclamo, potrai decidere di agire per la tutela dei tuoi diritti sperando preventivamente il tentativo di conciliazione previsto dal successivo art. 27. In caso di frode per la quale hai presentato regolare denuncia alle Autorità competenti e che abbia come oggetto l'uso non autorizzato da parte di terzi del tuo collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il tuo terminale, i pagamenti relativi al traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione del reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione di cui all'art. 27. Nel caso in cui non sia accertata dalle competenti Autorità la manomissione del collegamento di rete, Sky provvederà all'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi.

### 27. Conciliazione

Qualora ritenessi che, in relazione al rapporto regolato dal presente Contratto, Sky abbia violato un tuo diritto o interesse nelle materie individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nei propri provvedimenti, prima di poter agire in sede giurisdizionale, dovrai esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'art. 1, comma 11, L. 249/1997 e delle Delibere AGCOM 353/2019/CONS e successive modifiche, nei limiti e termini previsti dalla normativa primaria e regolamentare applicabile.

### 28. Legge applicabile e foro competente

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia relativa ai Servizi e/o ad essi 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 dei Servizi Sky.

### 29. Trattamento dei dati personali (rinvio)

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



## 1) DEFINIZIONI

Termini con un significato particolare ai fini del Contratto (i termini definiti al singolare si intendono anche plurale e viceversa).

- **Agevolazioni** - Offerte a condizioni economiche agevolate riservate a determinate categorie di clienti.
- **Apparecchiature Generiche** - Le apparecchiature terminali da te scelte e diverse da quelle fornite da Sky che, mediante la loro installazione e connessione alla rete, consentono la fruizione dei Servizi.
- **Apparecchiature Sky** - Le apparecchiature fornite da Sky in comodato d'uso gratuito (ad esempio, modem o altri apparati necessari alla fruizione del Servizio Internet e del Servizio Voce) che, mediante la loro installazione e connessione alla rete, nonché configurazione secondo le istruzioni disponibili sul sito sky.it, consentono la fruizione dei Servizi.
- **Blocco Permanente di chiamate in uscita** - Il blocco che non consente di effettuare le chiamate in uscita verso numerazioni per servizi a tariffazione specifica, numerazioni per servizi interattivi in fonia, numerazioni per servizi interni di rete, numerazioni per servizi di comunicazione mobili e personali di tipo specializzato e verso le numerazioni relative a direttrici internazionali e satellitari ad alta criticità.
- **Blocco Selettivo di chiamate in uscita** - Il blocco che non consente di effettuare le chiamate in uscita verso le numerazioni associate ai servizi a sovrapprezzo, verso le numerazioni diverse da quelle gratuite, da quelle ad addebito ripartito, da quelle geografiche nazionali e da quelle per servizi di comunicazioni mobili e personali.
- **Condizioni Generali di Abbonamento** - Il presente documento contrattuale che contiene le condizioni generali di fornitura dei Servizi da parte di Sky alla clientela residenziale.
- **Contratto** - L'accordo tra te e Sky avente ad oggetto la fornitura del Servizio Internet e del Servizio Voce, se da te richiesto, oltre che delle relative eventuali Opzioni, costituito dai seguenti documenti:
  1. la Richiesta di Adesione da te compilata e accettata da Sky,
  2. le Condizioni Generali di Abbonamento e i relativi allegati che ne costituiscono parte integrante,
  3. le condizioni particolari relative alla singola offerta commerciale cui hai aderito,
  4. le condizioni relative alle eventuali Opzioni. Al Contratto si affianca la Carta Servizi di Sky.
- **Diritto di Ripensamento** - In caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, il diritto di recedere dal Contratto entro 14 giorni dall'invio della Richiesta di Adesione, ai sensi dell'art. 52 e ss. del Codice del Consumo.
- **Disdetta** - Il diritto di recedere al termine della durata contrattuale al fine di evitare il rinnovo tacito del Contratto.
- **Domicilio** - L'immobile, situato nel Territorio, presso il quale chiedi l'attivazione dei Servizi.
- **Livelli Minimi di Qualità** - I valori del livello di banda minima che costituiscono un impegno contrattuale di Sky nei confronti dei clienti.
- **Migrazione** - Il trasferimento dell'utenza relativa al servizio di accesso ad internet da un fornitore di servizi di comunicazione elettronica verso altro fornitore di servizi di comunicazione elettronica.
- **Misurainternet** - L'attività di monitoraggio della qualità degli accessi ad Internet da postazione fissa realizzato da AGCOM in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ed il supporto dell'Istituto Superiore delle Comunicazioni sulla base della Delibera n. 244/08/CSP.
- **Operatore di Destinazione** - Operatore nei confronti del quale chiedi il trasferimento della tua utenza.
- **Opzioni** - Offerte o servizi supplementari offerti da Sky, fruibili solo se i Servizi sono attivi, che consentono di fruire dei Servizi con modalità e a condizioni differenti rispetto al piano base.
- **Periodo di Ripensamento** - In caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, il periodo di 14 giorni decorrente dall'invio della Richiesta di Adesione entro il quale puoi recedere gratuitamente e senza specificare il motivo ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo.
- **Recesso anticipato** - Il diritto di recedere in ogni momento dal Contratto.
- **Richiesta di Adesione** - La proposta da te compilata e sottoscritta con la quale chiedi a Sky la fornitura del Servizio Internet o dei Servizi, nonché di eventuali Opzioni.
- **Servizi** - Il Servizio Internet e il Servizio Voce forniti da Sky, cumulativamente intesi. Individualmente ciascun servizio ora detto sarà indicato come il "Servizio".
- **Servizio Internet** - Il servizio di accesso ad internet fornito da Sky su rete FTTH (ossia tramite una rete di accesso in fibra ottica fino all'abitazione del cliente) o FTTC (ossia tramite una rete di accesso in fibra mista rame costituita da portanti in fibra ottica sino "cabinet" e in rame dal cabinet sino all'abitazione del cliente; con tecnologia VDSL2).
- **Servizio Voce** - Il servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP - VOIP, fornito da Sky congiuntamente al Servizio Internet e previa sua attivazione.
- **Subentro** - La cessione, da parte tua, a terzi del Contratto oppure il trasferimento, da parte tua, a terzi dei diritti e/o delle obbligazioni da esso derivanti.
- **Terzo Fruitore** - La persona che puoi indicare quale soggetto che fruisce dei Servizi.
- **Territorio** - Il territorio della Repubblica italiana.
- **Trasloco** - Il trasferimento dell'utenza presso un altro Domicilio nel Territorio.
- **Trasparenza Tariffaria** - Pagina del sito web con apposito collegamento dalla home page Sky.it, contenente l'elenco delle offerte Sky vigenti utilizzate dai clienti, con l'indicazione delle relative caratteristiche e principali condizioni.