



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:

- **ABBONAMENTO**
 - **PAGAMENTO E FATTURAZIONE**
 - **DURATA E RECESSO**
 - **CONDIZIONI DI USO E ASSISTENZA POSTVENDITA DEI MATERIALI SKY, PENALI E GARANZIE**
 - **CORRETTO UTILIZZO DEL SERVIZIO, SICUREZZA E PENALE PER USI ILLECITI**
 - **MODIFICA ED INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**
 - **QUALITÀ DEL SERVIZIO, CONTROLLI TECNICI E AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE**
 - **CONTENUTI**
 - **VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI**
 - **RISOLUZIONE – CESSIONE – TERZO FRUITORE – CAMBIO TECNOLOGIA**
 - **ASSISTENZA CLIENTI, COMUNICAZIONI E RECLAMI**
 - **APPLICAZIONI DI TERZE PARTI**
 - **LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**
-
- **ALLEGATO I – DEFINIZIONI**
 - **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 richiesti;
- b) il Canone di Abbonamento e il/i Servizio/i scelto/i;
- c) il Corrispettivo di Attivazione del/i Servizio/i scelto/i;
- d) il Corrispettivo di Attivazione e il Canone di Abbonamento per i Prodotti o Servizi



Opzionali eventualmente da te richiesti;

e) le promozioni eventualmente da te 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 garantiscono 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 trazione 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	Importo massimo della penale
Sky in comodato d'uso	
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 postvendida, 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 richiederti 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 di tua proprietà, e nel rispetto di quanto 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.



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

11.2 Comunicazioni

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

11.3 Reclami

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

12. APPLICAZIONI DI TERZE PARTI

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

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

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

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



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

12.5. 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 Go Plus, al Servizio Sky Q Plus, al Servizio Sky Go per i clienti Sky Q, a Sky Kids scelti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche effettuate ai sensi del paragrafo 6.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento.
- **Servizi di assistenza tecnica** - Collettivamente il Servizio di Installazione, il servizio di assistenza tecnica a domicilio denominato "Sky Expert a casa tua", le eventuali attività accessorie e le attività di assistenza tecnica post installazione, come descritte nelle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione.
- **Servizio Clienti Sky** - Il servizio di assistenza per gli Abbonati descritto al paragrafo 11 delle Condizioni Generali di Abbonamento e all'articolo 6 della Carta Servizi Sky.
- **Servizio di consegna decoder** - La fornitura e l'invio del decoder e della Smart Card presso l'indirizzo indicato dall'Abbonato, servizio per il quale è previsto un corrispettivo.
- **Servizio di Installazione** - Servizio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, avente ad oggetto la realizzazione dell'Impianto Satellitare presso l'indirizzo indicato dall'Abbonato nella Richiesta di Abbonamento, ed eventualmente delle Attività Accessorie per consentire la fruizione dell'Abbonamento Sky. Il Servizio di Installazione reso è inteso quello risultante al termine dell'intervento eseguito dall'Installatore e documentato nell'Ordinativo di Lavoro di cui all'art. 2.1 delle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione.
- **Servizio Pay Per View** - Servizio che consente all'Abbonato la visione di eventi fra quelli messi a disposizione da Sky che l'Abbonato potrà acquistare in aggiunta ai Pacchetti di abbonamento. I costi relativi ad eventuali acquisti per eventi pay per view, saranno fatturati separatamente.
- **Servizi o Prodotti Opzionali** - I Pacchetti (diversi dal Pacchetto Base), il Servizio Pay per View, il Servizio My Sky, anche in HD, il Servizio Multiscreen, il Servizio Sky HD, il Servizio Sky Go, il Servizio Sky Go Plus, il Servizio Sky Q Plus, il Servizio Sky Go per i clienti Sky Q, l'app Sky Kids, il Servizio Sky On Demand e gli altri servizi o prodotti opzionali offerti da Sky, usufruibili solo dall'Abbonato che già dispone del Pacchetto Base e che sia in regola con gli obblighi di pagamento del Servizio.
- **Servizio Smart Card** - La fornitura in comodato d'uso e l'invio della Smart Card all'indirizzo indicato dall'Abbonato.
- **Servizi Tecnologici** - Servizi tecnologici opzionali che l'Abbonato può richiedere in aggiunta rispetto all'abbonamento base al Servizio Sky, quali ad esempio: My Sky, Sky HD, Sky On Demand e Restart, Sky Go e Sky Go Plus, Sky Multiscreen, Sky Q Plus. Tali servizi sono regolati dalle Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky e dalle offerte commerciali di riferimento, ulteriori informazioni sul sito Sky.it.
- **Sky** - Sky Italia S.r.l., con sede legale in Milano, Via Monte Penice 7.
- **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 e del Servizio Sky Go per i clienti Sky Q e che permette di connettersi alla rete internet di casa, direttamente o tramite dispositivi esterni.
- **Sky Q Plus** - Servizio tecnologico che consente la visione dei Pacchetti del tuo Abbonamento in alta definizione e l'utilizzo delle funzionalità di Sky Q 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 sky.it/skyqsenzaparabola.

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:



Tipologia di materiale di proprietà Sky in comodato d'uso	Importo massimo della penale
Decoder My Sky via Internet	€ 150,00
Decoder Sky Q senza parabola	€ 150,00
Alimentatore esterno del Decoder	€ 30,00
Telecomando	€ 30,00
Smartcard	€ 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 sky.it/skyqsenzaparabola). 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 sky.it/skyqsenzaparabola;

B. Sky non sarà responsabile nel caso di: (i) peggioramento della qualità di ricezione derivante da fenomeni atmosferici; (ii) peggioramenti nella ricezione o perdita del segnale causati da modifiche al Piano di assegnazione delle frequenze digitali vigente alla data odierna; (iii) fruizione senza la previa verifica sul sito sky.it/skyqsenzaparabola 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 fruirai 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



INFORMATIVA SULLA PRIVACY ABBONAMENTO PAY TV

(ultima revisione 11.05.2020)

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.

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 da te forniti, 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 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 Go Plus, Sky Go per i clienti Sky Q, 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 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 i servizi Sky Go, Sky Go Plus, Sky Go per i clienti Sky Q), 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 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 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/ skaidate.com);
- comunicare i dati anagrafici e/o l'indirizzo email a partner commerciali (in caso di attivazione offerte con altri partner, es. DAZN, 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);
 - **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 attribuiti 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 di utilizzo?

I **dati di utilizzo** sono trattati senza il preventivo consenso 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 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, orientare i relativi processi industriali e commerciali.

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 in particolare per monitorare i problemi tecnici e migliorare la qualità del servizio offerto. 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, Sky Go Plus, Sky Go per i clienti Sky Q - 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, Sky Go e Sky Go Plus** 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, Sky Go e Sky Go Plus (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 adotta 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 legge, 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 venirne 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 opporli 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,
- 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 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). 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.



CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE

(valide dal 3 giugno 2020)

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 UPSELLING 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 fino 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 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:
 - **"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 ("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/de 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].

A - INSTALLAZIONI STANDARD	Prezzi IVA Inclusa (Euro)
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 - INSTALLAZIONI PERSONALIZZATE	Prezzi IVA Inclusa (Euro)
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

C - SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA Prezzi IVA Inclusa (Euro) PER IL COLLEGAMENTO DEL DECODER ALLA PRESA SATELLITARE ESISTENTE	Prezzi IVA Inclusa (Euro)
Servizio di assistenza tecnica connessione Internet colleg. cavo Ethernet Sky	€ 59,00
Servizio di assistenza tecnica connessione Internet colleg. Sky Link singolo	€ 59,00
Servizio di assistenza tecnica connessione Internet colleg. coppia Sky Link	€ 59,00

E - SKY EXPERT A CASA TUA: INTERVENTO DI ASSISTENZA TECNICA A DOMICILIO	Prezzi IVA Inclusa (Euro)
Sky Expert a casa Tua	€ 70,00
Intervento per problematiche su impianto centralizzato (solo per impianti satellitare)	€ 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.