



Gentile Cliente,

ti invitiamo a dedicare qualche minuto alla lettura del seguente documento in cui puoi trovare alcune linee guida relative alla gestione e al funzionamento del tuo abbonamento Sky.

Per tutti i dettagli tecnici e per la disciplina del rapporto con Sky ti rimandiamo alle sezioni delle Condizioni Generali di Abbonamento, dei Servizi Tecnologici e dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione.

INDICE:

- **ABBONAMENTO**
- **DURATA**
- **PAGAMENTI**
- **TECNOLOGIA**
- **INSTALLAZIONE O CONSEGNA**
- **INSTALLAZIONE STANDARD**
- **INSTALLAZIONE PERSONALIZZATA**
- **MANUTENZIONE E GARANZIA**

ABBONAMENTO

Al momento della sottoscrizione dell'abbonamento puoi scegliere i pacchetti che preferisci vedere. Di seguito i **principali pacchetti e servizi a pagamento** con i quali puoi personalizzare il tuo abbonamento:

- **Sky Sport**: per vedere tutti gli eventi sportivi di Sky. Scopri di più su sky.it/skysport
- **Sky Calcio**: una stagione di calcio senza soste. Scopri di più su sky.it/skycalcio
- **Sky Cinema**: le grandi anteprime cinematografiche di Sky senza interruzioni pubblicitarie. Scopri di più su sky.it/skycinema
- **Sky Famiglia**: programmi per bambini di tutte le età e i documentari più spettacolari. Scopri di più su sky.it/skyfamiglia
- **Sky HD**: servizio opzionale a pagamento per la visione dei canali Sky in alta definizione. Scopri di più su sky.it/hd
- **Sky Q Plus**: servizio tecnologico opzionale a pagamento che consente di vedere i pacchetti del tuo abbonamento in alta definizione e su più televisori, grazie alla funzionalità Multiscreen wireless che collega il decoder Sky Q Platinum a più dispositivi. Ti permette inoltre di fruire delle funzionalità previste per i servizi My Sky e Sky On Demand. Scopri di più su sky.it/skyq
- **Sky Multiscreen**: servizio tecnologico opzionale a pagamento per la fruizione dell'abbonamento Sky su una seconda TV di casa. Scopri di più su sky.it/multiscreen
- **Sky Go Plus e Sky Go**: servizi tecnologici opzionali che consentono la visione di una selezione di programmi sui dispositivi abilitati, in base alla composizione dell'abbonamento al servizio principale (il pacchetto base e ogni altro pacchetto sottoscritto). Sky Go Plus consente di fruire delle seguenti funzionalità: Download & Play, Restart, pausa, replay e di abilitare fino a 4 dispositivi. Scopri di più su sky.it/goplus.

In qualsiasi momento nel corso del Contratto, potrai decidere se mantenere la combinazione di pacchetti e servizi scelta o cambiarla, aumentando o riducendo il numero di pacchetti e servizi.



Per richiedere un **downgrade** (riduzione) del tuo abbonamento Sky, cioè **togliere un pacchetto** (Sky Cinema, Sky Sport, Sky Calcio o Sky Famiglia) **o un servizio** (Sky HD, Sky Multiscreen o Sky Go Plus), 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 all'art. 11.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento o con raccomandata con avviso di ricevimento oppure via fax. La riduzione della composizione abbonamento avrà effetto dalla fine del mese successivo alla data di richiesta. Ad esempio, se richiedi l'eliminazione di un pacchetto il 29 marzo, continuerai a vederlo fino al 30 aprile.

Ti informiamo inoltre che a seguito della riduzione di pacchetto richiesta:

- potresti perdere alcuni sconti e promozioni di cui oggi stai eventualmente usufruendo;
- nei mesi successivi, ove desiderassi integrare nuovamente la visione del pacchetto da te eliminato, alcune promozioni Sky potrebbero essere temporaneamente non disponibili.

L'aggiunta di un nuovo pacchetto o servizio (upgrade), è facile e veloce. Puoi fare richiesta accedendo alla sezione Promozioni del Fai da Te, oppure contattandoci al numero 199.100.500¹. Ti ricordiamo che la visione dei nuovi contenuti sarà disponibile nell'arco di **pochi minuti**.

DURATA

Il contratto Sky ha normalmente una durata annuale decorrente dalla data di attivazione della Smart Card, con rinnovo di anno in anno.

Sono previste le seguenti modalità di **DISDETTA/RECESSO** dal contratto Sky:

1. **Se hai sottoscritto un abbonamento al prezzo di listino** è prevista la possibilità di comunicare la tua volontà di recedere dal contratto in qualsiasi momento.
2. **Se hai sottoscritto un abbonamento con sconti** o altri vantaggi contrattuali è previsto un vincolo di permanenza del contratto che può variare a seconda della promozione a cui hai aderito (ad esempio 12, 15 o 24 mesi). Tale vincolo comporta che, in caso di recesso con effetto prima della scadenza del periodo indicato, ti sarà richiesto il pagamento di un importo corrispondente agli sconti fruiti
3. È possibile altresì comunicare la **DISDETTA** dal contratto alla scadenza, con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza, con le medesime modalità utilizzabili al momento dell'adesione allo stesso Contratto, che garantiscano certezza sull'avvenuta ricezione della tua comunicazione di recesso da parte di Sky, quali preferibilmente il telefono (chiamando il numero 02.917171), il webform (accedendo all'area riservata del sito Sky.it) oppure presso i punti di vendita. In caso di utilizzo del telefono, del webform o del punto vendita riceverai un messaggio di conferma di ricezione da parte di Sky. In alternativa, potrai inviare una PEC o una raccomandata a.r. agli indirizzi specificati sul sito www.sky.it.
4. Nel corso del contratto, puoi **RECEDERE**, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, con le medesime modalità utilizzabili al momento dell'adesione allo stesso Contratto, che garantiscano certezza sull'avvenuta ricezione della tua comunicazione di recesso da parte di Sky, quali preferibilmente il telefono (chiamando il numero 02.917171), il webform (accedendo all'area riservata del sito Sky.it) oppure presso i punti di vendita. In caso di utilizzo del telefono, del webform o del punto vendita riceverai un messaggio di conferma di ricezione da parte di Sky. In alternativa, potrai inviare una PEC o una raccomandata a.r. agli indirizzi specificati sul sito www.sky.it. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione da parte di Sky della comunicazione di recesso.

In caso di sottoscrizione di servizi tecnologici (ad esempio: My Sky HD, Multiscreen, Sky Q Plus ecc.) in corso di contratto, ripartirà la decorrenza del contratto per la durata di 12 mesi o del diverso periodo previsto dalla promozione a cui hai aderito.

L'adesione a nuovi pacchetti Sky in corso di contratto (upgrade) se effettuata attraverso l'adesione a promozioni che prevedono sconti o altri vantaggi contrattuali, può anch'essa essere condizionata ad uno specifico vincolo di permanenza (ad esempio di 12 mesi).

¹Tariffa massima da rete fissa senza scatto alla risposta, pari a 0,15euro/min. (IVA inclusa). I costi delle chiamate da telefono cellulare sono legati all'operatore utilizzato



Qualora l'adesione al contratto sia avvenuta mediante internet, telefono, o comunque fuori da locali commerciali, avrai la possibilità di recedere dal contratto dalla data di adesione fino a 14 giorni successivi all'attivazione del servizio (coincidente con l'attivazione della smart card), salvo per i lavori di installazione esplicitamente richiesti ed eseguiti da Installatore Sky.

PAGAMENTI

Le modalità di pagamento previste da ogni tipologia di promozione sottoscritta sono:

- Addebito su carta di credito
- Addebito su conto corrente bancario

Se previsto dal tuo contratto, potrai scegliere di pagare anche tramite bollettino postale ad un costo aggiuntivo di 2€ legato ai costi di spedizione del bollettino.

Per quanto riguarda la modalità di ricezione della tua fattura Sky, 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. Inoltre, avrai la possibilità di richiedere la:

- Fattura elettronica, che ti verrà recapitata all'indirizzo e-mail fornito, senza costi aggiuntivi.
- Fattura cartacea, che ti verrà inviata tramite posta e che comporta delle spese per l'invio.

In caso di mancato pagamento e previa informazione, potremmo sospendere la visione di Sky sul tuo decoder, fino ad avvenuto pagamento. La riattivazione del segnale a causa di sospensione comporta oltre il pagamento degli arretrati il pagamento di una penale per ritardati pagamenti di 9,90€ o di 29,90€ nel caso il segnale venga sospeso più di una volta nell'arco di 18 mesi.

TECNOLOGIA

Per fruire dell'abbonamento Sky, ti verranno messi a disposizione in comodato d'uso gratuito: decoder, smart card e, laddove necessario, Sky Q Mini.

Al termine del tuo contratto dovrai restituire i materiali in comodato d'uso presso uno Sky Service facendoti rilasciare la ricevuta dell'avvenuta consegna. Trovi il tuo Sky Service più vicino su sky.it/skyservice.

La mancata restituzione dei materiali potrà comportare l'addebito di penali contrattuali.

L'abbonamento Sky e i materiali forniti andranno utilizzati in ambito familiare e domestico e con le modalità descritte nelle Condizioni Generali di Abbonamento, alla voce "Fruizione del servizio".

Eventuali usi non conformi rilevati da Sky (ad es. l'uso della smart card nei locali pubblici) potranno comportare l'applicazione di una penale fino ad un massimo di 4.000€ oltre alla sospensione del servizio.

INSTALLAZIONE O CONSEGNA

Per la fruizione dell'abbonamento Sky via satellite, hai bisogno di una parabola collegata al decoder. Entro circa 2 giorni lavorativi dall'adesione, l'installatore Sky ti contatterà telefonicamente per concordare la data dell'intervento tecnico di installazione.

Qualora non necessiti dell'intervento installativo, i materiali ti saranno consegnati tramite Corriere, all'indirizzo specificato in fase di adesione, mediamente in 3 giorni lavorativi dall'adesione.

INSTALLAZIONE STANDARD

Se non disponi di un impianto satellitare presso la tua abitazione, Sky provvede all'installazione dell'impianto satellitare standard tramite l'intervento di un tecnico Sky che provvederà ad installare la parabola sul tetto o sul balcone di proprietà o all'esterno del locale scelto per posizionare il tuo decoder, un illuminatore universale ed una staffa per fissare l'antenna. Inoltre, provvederà a collegare la parabola al decoder. L'installazione prevede l'attivazione e la verifica del funzionamento dell'impianto.



Se il tuo condominio è provvisto di un impianto per la visione dei canali Sky, il tecnico provvederà a connettere il tuo decoder all'impianto esistente. Se anche la tua abitazione è già predisposta e hai richiesto My Sky o Sky Multiscreen, il tecnico Sky collegherà tutti i decoder alla presa esistente.

INSTALLAZIONE PERSONALIZZATA

Durante l'intervento tecnico potranno essere necessarie o potrai richiedere all'installatore di realizzare una o più installazioni personalizzate, ovvero dei lavori non inclusi nell'installazione standard (o adeguamento) che prevedono un costo aggiuntivo. La necessità di realizzare un'installazione personalizzata sull'impianto è preventivabile solo in fase di intervento da parte di un tecnico specializzato. Eventuali lavori personalizzati, se necessari o se richiesti, ti verranno addebitati nella prima fattura utile.

I costi dei singoli servizi sono indicati all'interno delle Condizioni generali dei Servizi di Installazione e Assistenza Post Installazione. Le installazioni personalizzate saranno realizzate solo con il tuo consenso e saranno indicate all'interno dell'ordinativo di lavoro che firmerai a conclusione dei lavori.

MANUTENZIONE E GARANZIA

Come descritto dalle Condizioni Installazione, Sky fornisce, servizi di assistenza sugli impianti dalla stessa installati; potrai consultare i costi nelle Condizioni generali dei Servizi di Installazione e Assistenza Post Installazione.

Sky Expert a casa tua è il servizio di assistenza tecnica a domicilio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato e al prezzo indicato nell'allegato alle Condizioni di Installazione, che consiste nella verifica del funzionamento dell'impianto satellitare, del decoder e delle eventuali attività di manutenzione degli stessi secondo le attività dettagliatamente elencate nelle Condizioni di Installazione.

Inoltre Sky riconosce una garanzia di 24 mesi per qualsiasi difetto di conformità dei materiali venduti e di 30 giorni sul servizio di manutenzione (Sky Expert a casa tua), che consiste nella verifica del funzionamento dell'impianto satellitare, del decoder, di Sky On Demand e dei materiali di installazione.

Entro circa 3 giorni dalla tua richiesta, un tecnico specializzato ti contatterà per concordare il giorno dell'appuntamento.