



CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI SKY GLASS E DI SKY STREAM

Le presenti Condizioni Generali di Vendita si applicano ai clienti che intendono acquistare Sky Glass e/o Sky Stream. Ti invitiamo a leggere con attenzione le presenti Condizioni Generali di Vendita prima di procedere all'acquisto.

Sky Glass e Sky Stream sono prodotti per, e commercializzati da Sky Italia s.r.l., con sede a Milano in via Monte Penice 7 (di seguito, "Sky", "Noi", "Ci").

Per poter fruire dei Servizi Sky con Sky Glass e/o con Sky Stream devi essere registrato nel sito Sky.it. Se sei già Cliente Sky e hai uno Sky ID potrai accedere al sito abbonamento.sky.it utilizzando le tue credenziali (username e password); se non sei ancora Cliente Sky dovrai creare uno Sky ID, registrandoti sul sito Sky.it/registrati.

In riferimento a Sky Glass, la ricezione e la fruizione dei canali digitali terrestri in chiaro e, tramite il collegamento di tue idonee apparecchiature di decodifica e/o di ricezione alle porte presenti su Sky Glass, la fruizione di servizi di televisione digitale via internet e/o tramite altri mezzi di tua scelta (ad esempio le CAM connesse tramite porta USB che ricevono il segnale in digitale terrestre) sono disponibili anche prima della tua registrazione nel sito abbonamento.sky.it e dell'attivazione del contratto di abbonamento Sky per Sky Glass, inclusivo della richiesta di abbonamento fatta dal Cliente (e accettata da Sky), delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky per Sky Glass, dei relativi Allegati e delle condizioni particolari delle singole offerte commerciali (di seguito anche "Contratto di Abbonamento").

In riferimento a Sky Stream, la ricezione e la fruizione dei canali digitali terrestri in chiaro sono disponibili anche prima della tua registrazione nel sito abbonamento.sky.it e dell'attivazione del Contratto di Abbonamento.

L'acquisto di Sky Glass e/o Sky Stream non comporta l'automatica fruizione dei Servizi Sky; questi ultimi sono disciplinati dal separato Contratto di Abbonamento.

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

Le definizioni utilizzate nelle presenti Condizioni Generali di Vendita sono descritte nell'Allegato 1 "Definizioni".

INDICE

1. OGGETTO DEL CONTRATTO DI VENDITA
 2. PROPOSTA DI ACQUISTO
 3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI VENDITA
 4. CORRISPETTIVO DI ACQUISTO
 5. PAGAMENTO
 6. PASSAGGIO DEL RISCHIO
 7. CONSEGNA E GESTIONE RAEE
 8. COPYRIGHT
 9. CONNESSIONE E INSTALLAZIONE
 10. RECESSO
 11. GARANZIA LEGALE
 12. AGGIORNAMENTI SOFTWARE
 13. DECADENZA DAL BENEFICIO DEL PAGAMENTO IN RATEI PERIODICI DEL CORRISPETTIVO DI SKY GLASS
 14. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI VENDITA DI SKY GLASS – CONSEGUENZE DELLA RISOLUZIONE
 15. SERVIZIO CLIENTI SKY E RECLAMI
 16. PRIVACY
 17. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE
- ALLEGATO I – DEFINIZIONI

1. OGGETTO DEL CONTRATTO DI VENDITA

1.1. Le presenti Condizioni Generali di Vendita si applicano alla vendita di Sky Glass e/o di Sky Stream.

1.2. **Acquisto di Sky Glass.** Salvo che sia diversamente previsto dall'offerta commerciale cui hai aderito, per l'acquisto di Sky Glass, dovrai procedere contestualmente alla adesione al Contratto di Abbonamento. Ti invitiamo a prendere visione delle Condizioni Generali del Contratto di Abbonamento Sky per Sky Glass consultabili al link [\[sky.it/info/modulicontrattuali\]](http://sky.it/info/modulicontrattuali).

1.2.1. Prendi atto e accetti che in caso di eventuale successiva cessazione, per qualsiasi ragione, del Contratto di Abbonamento, Sky Glass consentirà la ricezione e fruizione dei canali digitali terrestri in chiaro, l'accesso alle app disponibili su Sky Glass e, collegando tue idonee apparecchiature di decodifica e/o di ricezione alle porte presenti su Sky Glass, la fruizione di servizi di televisione digitale via internet di tua scelta.

1.2.2. In fase di acquisto di Sky Glass potrai richiedere il Servizio di Installazione e/o acquistare gli Accessori Opzionali Sky Glass in base alle presenti Condizioni Generali di Vendita.

1.3. **Acquisto di Sky Stream.** Salvo che sia diversamente previsto dall'offerta commerciale cui hai aderito, per l'acquisto di Sky Stream, dovrai procedere all'acquisto di Sky Glass, a meno che tu non abbia già nella tua legittima disponibilità Sky Glass, e all'adesione al Servizio Opzionale Sky Glass Multiscreen alle condizioni previste nel Contratto di Abbonamento al quale hai aderito. Per tale Servizio Opzionale, ti invitiamo a prendere visione delle Condizioni Generali del Contratto di Abbonamento Sky per Sky Glass consultabili al link [\[sky.it/info/modulicontrattuali\]](http://sky.it/info/modulicontrattuali).

1.3.1. Prendi atto e accetti che, in caso di eventuale successiva cessazione, per qualsiasi ragione, del Servizio Opzionale Sky Glass Multiscreen, Sky Stream consentirà comunque la ricezione e fruizione dei canali digitali terrestri in chiaro e l'accesso alle app disponibili su Sky Stream.

2. PROPOSTA DI ACQUISTO

2.1. Puoi fare una Proposta di Acquisto:

- a. utilizzando il canale telefonico;

- b. compilando il modulo online, anche mediante assistenza presso gli Sky

Center o presso uno dei rivenditori autorizzati;

2.2. La Proposta di Acquisto indica:

- a. i tuoi dati anagrafici ed i tuoi recapiti telefonici e di posta elettronica;
- b. la tua scelta con riferimento alle caratteristiche di Sky Glass tra quelle disponibili nell'offerta commerciale di Sky e/o il numero di dispositivi Sky Stream;
- c. la tua scelta, secondo quanto previsto nell'offerta commerciale di Sky, con riferimento alle modalità di pagamento del Corrispettivo di Acquisto e, ove previsti ratei periodici, la tua scelta del piano di rateizzazione tra quelli disponibili e del mezzo di pagamento;
- d. il luogo di consegna di Sky Glass e/o Sky Stream e la richiesta di eventuale ritiro gratuito di un elettrodomestico di tipo equivalente;
- e. l'eventuale richiesta di attivazione di Estensioni di Garanzia e/o del Servizio di Montaggio e del Servizio di Consegna Opzionale;

2.3. Fatto salvo in ogni caso il tuo diritto di recedere dall'acquisto di Sky Glass e/o di Sky Stream secondo quanto previsto all'art. 10 (Recesso), puoi cancellare la tua Proposta di Acquisto in qualsiasi momento fino alla conclusione del Contratto di Vendita con le modalità indicate all'art. 3 (Conclusione del Contratto di Vendita) che segue. Le modalità di comunicazione della cancellazione della tua Proposta di Acquisto sono quelle indicate all'art. 2.1.

3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI VENDITA

3.1 Il Contratto di Vendita si intende concluso nel momento in cui riceverai comunicazione con avviso sulla tua email della nostra accettazione della tua Proposta di Acquisto, secondo quanto di seguito previsto:

- a. in caso di utilizzo del canale telefonico, nel momento in cui metteremo a tua disposizione la registrazione vocale o altro supporto durevole sostitutivo del Contratto di Vendita in forma scritta;
- b. in caso di utilizzo di un altro mezzo di comunicazione a distanza, anche mediante assistenza fornita presso gli Sky Center o presso i rivenditori autorizzati, nel momento in cui metteremo a tua disposizione il supporto durevole sostitutivo del Contratto di Vendita in forma scritta;

3.2 Gli obblighi di Sky quale venditore di Sky Glass e di Sky Stream decorrono dal momento di conclusione del Contratto di Vendita con le modalità indicate all'art.

3.1.; pertanto, la compilazione, in tutto o in parte, della Proposta di Acquisto e il suo inoltro secondo le modalità previste all'art. 2.1 non determinano alcun obbligo di

Sky di consegna e/o messa a tua disposizione di Sky Glass e/o di Sky Stream.

3.3 Ci riserviamo la facoltà di rifiutare la tua Proposta di Acquisto nei seguenti casi:

- esito negativo delle verifiche circa la sussistenza dei requisiti minimi di affidabilità da Noi individuati per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito effettuate su banche dati gestite da soggetti pubblici e/o privati alle quali Sky ha legittimamente accesso sulla base di specifiche previsioni di legge o regolamentari delle competenti Autorità;
- tua iscrizione al registro dei protesti o soggezione a una procedura esecutiva;
- assoggettamento a procedure concorsuali dell'impresa, anche individuale, o di società di cui rivesti la carica di legale rappresentante;
- mancata fornitura della documentazione e/o delle informazioni che ti sono state da Noi richieste per la conclusione del Contratto di Vendita, incluse quelle indicate all'art. 5.1 b), o errori contenuti in tale documentazione e/o informazioni;
- accertamento della tua incapacità legale;
- accertamento della tua incapacità di prestare consensi ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679;
- inadempimento di qualsiasi obbligazione nei confronti di Sky, a qualsiasi titolo e in riferimento a qualsiasi rapporto esistente o pregresso;
- sussistenza di motivi tecnici, commerciali, organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione che impediscono o ostacolano la conclusione del Contratto di Vendita.

3.4 Sky ti informerà della mancata accettazione della tua proposta trasmettendoti idonea comunicazione presso i recapiti da te indicati.

4. CORRISPETTIVO DI ACQUISTO

4.1. Le informazioni sul Corrispettivo di Acquisto di Sky Glass e/o di Sky Stream e sulle rispettive spese di consegna sono disponibili sul sito www.sky.it, contattando telefonicamente il Servizio Clienti Sky oppure presso gli Sky Center o presso i rivenditori autorizzati. Il Corrispettivo di Acquisto include IVA, costi di imballaggio e spese di consegna standard.

4.2. I costi relativi all'Estensione di Garanzia, al Servizio di Montaggio, al Servizio di Consegna Opzionale e agli Accessori Opzionali Sky Glass, ove richiesti, sono calcolati separatamente e non concorrono alla determinazione del Corrispettivo di Acquisto.

4.3. Eventuali variazioni nel tempo del Corrispettivo di Acquisto non avranno effetto sulla Proposta di Acquisto da te già inviata o consegnata.

5. PAGAMENTO

5.1. **Pagamento Sky Glass.** Potrai scegliere di pagare il Corrispettivo di Acquisto di Sky Glass come segue:

- in unica soluzione. Per l'acquisto di Sky Glass effettuato mediante utilizzo del canale telefonico o di un altro mezzo di comunicazione a distanza, ti invitiamo a verificare le modalità di pagamento in unica soluzione presenti sul sito www.sky.it, se non in contrasto con le specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, che prevalgono;
- in ratei periodici con pagamento di un acconto. In tal caso, nella Proposta di Acquisto dovrai indicare il numero di ratei scegliendo tra i piani di rateizzazione disponibili e il mezzo di pagamento sul quale effettuare l'addebito. La scelta del pagamento in ratei periodici non comporterà applicazione di interessi o di costi aggiuntivi. Prendi atto ed accetti che, in caso di mancato pagamento dell'acconto, il Contratto di Vendita dovrà intendersi automaticamente risolto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile.

5.1.1. In caso di pagamento in ratei periodici, l'accettazione della Proposta di Acquisto sarà subordinata alla verifica da parte di Sky della sussistenza dei requisiti minimi di affidabilità per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito effettuate su banche dati gestite da soggetti pubblici e/o privati alle quali Sky ha legittimamente accesso, sulla base di specifiche previsioni di legge o regolamentari delle competenti Autorità. Prendi atto ed accetti che, anche dopo l'accettazione della Proposta di Acquisto, Sky si riserva il diritto di risolvere il Contratto di Vendita nel caso in cui dalla verifica risultino non integralmente soddisfatti i requisiti minimi di affidabilità per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza. In tal caso, verrai prontamente informato e gli importi eventualmente addebitati ti saranno integralmente restituiti.

5.1.2. I ratei periodici andranno pagati con la frequenza che hai scelto tra quelle disponibili nella Proposta di Acquisto e più precisamente entro la scadenza del pagamento come indicata nel piano di rateazione, utilizzando il Codice Pagamento assegnato da Sky; in mancanza di indicazione del Codice Pagamento, accetti che, in deroga a quanto previsto dagli artt. 1193 e 1194 del Codice Civile, Sky possa, a propria discrezione, imputare il relativo importo ad acconto e/o saldo di altri eventuali tuoi obblighi di pagamento nei nostri confronti.

5.1.3. I pagamenti da Noi ricevuti sono registrati nel rendiconto dinamico che puoi consultare accedendo al sito abbonamento.sky.it con il tuo Sky ID. Ti

chiediamo di mantenere un metodo di pagamento valido per tutto il periodo previsto di pagamento dei ratei periodici. Inoltre, se hai scelto i Servizi Sky dovrai utilizzare la medesima modalità e mezzo di pagamento; ad esempio, se hai scelto di pagare i Servizi Sky mediante addebito in conto corrente, nella Proposta di Acquisto dovrai indicare il medesimo conto corrente ed autorizzarci ad effettuare l'addebito delle rate del Corrispettivo di Acquisto su tale conto corrente; se hai scelto di effettuare il pagamento dei Servizi Sky con carta di credito, nella Proposta di Acquisto dovrai indicare i dati della stessa carta di credito sulla quale andremo a prelevare periodicamente le rate del Corrispettivo di Acquisto. Diversamente, Sky si riserva il diritto di non accettare la tua Proposta di Acquisto.

5.1.4. In ogni caso, i corrispettivi relativi rispettivamente al Contratto di Vendita e al Contratto di Abbonamento sono da intendersi come del tutto autonomi e indipendenti l'uno dall'altro.

5.1.5. Nel caso in cui tu abbia scelto quale modalità di pagamento l'addebito su conto corrente o carta di credito e la banca o l'Ente emittente la carta di credito non accetti la nostra richiesta di pagamento, nonché nel caso in cui il pagamento non vada a buon fine, provvederemo ad informarti, richiedendoti di sostituire la modalità di pagamento, scegliendo tra quelle accettate da Sky. Nel caso in cui la modalità di pagamento scelta venga da te revocata, dovrai prontamente sostituire la modalità di pagamento prima della scadenza successiva, scegliendo tra le altre accettate da Sky al momento della sostituzione e darcene tempestiva comunicazione al fine di consentire l'utilizzo di tale nuova modalità di pagamento.

5.2. **Pagamento Sky Stream.** Il pagamento del Corrispettivo di Acquisto di Sky Stream avviene in un'unica soluzione.

5.2.1. Se l'acquisto viene effettuato mediante utilizzo del canale telefonico o di un altro mezzo di comunicazione a distanza, ti invitiamo a verificare le modalità di pagamento in unica soluzione presenti sul sito www.sky.it, se non in contrasto con le specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito che prevalgono.

5.2.2. Nel caso in cui tu abbia scelto quale modalità di pagamento l'addebito su conto corrente o carta di credito e la banca o l'Ente emittente la carta di credito non accetti la nostra richiesta di pagamento, nonché nel caso in cui il pagamento non vada a buon fine, provvederemo ad informarti, richiedendoti di sostituire la modalità di pagamento, scegliendo tra le altre accettate da Sky.

5.3. **Altri pagamenti.** Il Servizio di Montaggio e il Servizio di Consegna Opzionale, gli Accessori Opzionali e l'Estensione di Garanzia devono essere pagati in unica soluzione.

6. PASSAGGIO DEL RISCHIO

6.1. In ogni caso, dal momento della consegna di Sky Glass e/o di Sky Stream assumerai i rischi, quali il rischio di perdita, distruzione e danneggiamento, connessi al loro possesso e uso.

7. CONSEGNA E GESTIONE RAE

7.1. Sky Glass e Sky Stream sono consegnati completi degli accessori indicati nella scheda tecnica del prodotto, del manuale di istruzioni e della garanzia.

7.2. La consegna di Sky Glass e/o di Sky Stream è effettuata presso il luogo di consegna indicato nella Proposta di Acquisto, nella data ed all'orario che ti saranno comunicati telefonicamente o all'indirizzo di posta elettronica indicato nella Proposta di Acquisto. Fermo restando quanto previsto dall'art. 7.4, l'eventuale ritardo o la mancata consegna nella data comunicata non comporterà alcuna responsabilità di Sky e non darà diritto ad alcun risarcimento e/o indennizzo.

7.3. Se la consegna nella data ed all'orario comunicati da Sky è resa impossibile per tua indisponibilità a prendere in consegna Sky Glass e/o Sky Stream, Sky provvederà a comunicarti un'altra data ed orario per la consegna. In caso di esito negativo anche del secondo tentativo di consegna, Sky si riserva di addebitarti i relativi costi aggiuntivi.

7.4. Sky si impegna a rispettare i tempi di consegna comunicati e farà in modo che la consegna avvenga in ogni caso entro il tempo massimo di 30 (trenta) giorni decorrenti dall'accettazione della Proposta di Acquisto. In caso di impossibilità di consegnare Sky Glass e/o Sky Stream per un evento fuori dal controllo di Sky, quali circostanze derivanti da indisponibilità del prodotto, caso fortuito o forza maggiore, Sky informerà il Cliente e provvederà al rimborso delle somme eventualmente già corrisposte. In nessun caso avrai diritto ad indennizzi o risarcimento del danno.

7.5. Nel caso in cui la confezione e/o l'involucro di Sky Glass e/o Sky Stream risultino danneggiati, come nel caso di qualsiasi altra difformità palese, ti invitiamo a rifiutare la consegna o ad accettare la consegna "con riserva".

7.6. Al momento della consegna di Sky Glass e di Sky Stream, qualora indicato nella Proposta di Acquisto, avrai diritto al ritiro gratuito di un elettrodomestico di tipo equivalente a ciascuno dei dispositivi consegnati in base a quanto previsto dal D.Lgs. 49/2014 sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE),



in ragione di “uno contro uno”. Potrai conferire gratuitamente i RAEE di tipo equivalente al dispositivo acquistato, sempre in ragione di “uno contro uno” presso i centri di raccolta convenzionati Sky il cui elenco e la cui ubicazione sono disponibili al seguente link [____]. In aggiunta, è possibile conferire i RAEE anche presso luoghi di raggruppamento quali i centri di raccolta comunali (<https://www.cdcrree.it/centri-di-raccolta-comunali/>).

7.7. Fermo quanto indicato all'art. 6 delle Condizioni Generali di Vendita applicabili agli acquisti effettuati sul sito Sky.it, rimane inteso che nessuna consegna al di fuori del Territorio sarà accettata e la relativa richiesta costituirà motivo di rifiuto della Proposta di Acquisto.

8. COPYRIGHT

8.1. Sky Glass e Sky Stream contengono software di proprietà di Sky o di terze parti o soggetti a licenza open source concessi non in esclusiva e non trasferibili. Con l'acquisto di Sky Glass e/o di Sky Stream accetti le condizioni ed i termini del contratto di licenza disponibili al link [____] e accetti che non puoi acquistare alcun diritto di proprietà intellettuale sul software o su alcuna sua parte o contenuto.

8.2. Ti impegni a non alterare il software contenuto in Sky Glass e in Sky Stream e a non autorizzare alcuna alterazione, manipolazione e/o intervento di qualsivoglia natura da parte di soggetti non autorizzati, ivi inclusa attività di reverse engineering.

8.3. Sky Glass, Sky Stream e i software in essi contenuti sono destinati all'uso privato e non potrai quindi utilizzarli per scopi commerciali o illeciti. È vietata la copia e la distribuzione del software e di ciascuno dei suoi contenuti.

9. CONNESSIONE E INSTALLAZIONE

9.1. Prima di acquistare Sky Glass e/o Sky Stream ti suggeriamo di verificare la disponibilità delle necessarie connessioni audio e video e della connessione internet con velocità adeguata. I relativi requisiti sono disponibili sul sito www.sky.it, contattando telefonicamente il Servizio Clienti Sky oppure presso gli Sky Center o i rivenditori autorizzati.

9.2. Il Servizio di Montaggio di Sky Glass costituisce un servizio aggiuntivo fornito solo su tua esplicita richiesta e previo pagamento del relativo costo.

9.3. Prima di installare Sky Glass e/o Sky Stream ti suggeriamo di leggere attentamente il manuale di istruzioni e la documentazione tecnica e, in riferimento a Sky Glass, di verificare la disponibilità di una superficie adeguata alla collocazione del dispositivo.

9.4. Sky non sarà responsabile in caso di incompatibilità della connessione internet per l'uso di Sky Glass e/o di Sky Stream e dei Servizi Sky o per l'inadeguatezza dell'area e della superficie dove Sky Glass è destinato ad essere montato.

10. RECESSO

10.1. Ai sensi degli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo, puoi recedere dall'acquisto in caso di contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, concluso ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Vendita Sky, senza alcuna penalità, entro il termine di 14 (quattordici) giorni (cd. **Periodo di Ripensamento**) da quando è stato consegnato Sky Glass.

10.2. Per esercitare il diritto di recesso, dovrai comunicarci la tua volontà di recedere tramite una comunicazione – anche utilizzando il modulo tipo di recesso Sky disponibile sul sito www.sky.it (nella pagina Assistenza Sky, sezione Moduli) – da inviare, a mezzo raccomandata a.r. a: Sky Italia S.r.l., Casella Postale 13057, 20141 Milano oppure via PEC a: servizioclientisky@pec.skytv.it. Per rispettare il termine, è sufficiente inviare la tua comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del suddetto Periodo di Ripensamento. Se hai già ricevuto Sky Glass e/o Sky Stream, dovrai restituirlo a Sky tramite il corriere che verrà messo a disposizione da Sky entro e non oltre 14 giorni dal giorno in cui hai comunicato il recesso, utilizzando gli imballaggi originali. Sky rimborserà il Corrispettivo di Acquisto di Sky Glass e/o di Sky Stream per il quale hai esercitato il diritto di recesso tramite lo stesso metodo di pagamento indicato nella Proposta di Acquisto.

10.3. In caso di recesso, e salvo quanto previsto all'art. 10.6, Sky ti rimborserà tutti i pagamenti, compresi eventuali costi di consegna che hai sostenuto, ad eccezione di quanto corrisposto per il Servizio di Montaggio e il Servizio di Consegna Opzionale se usufruisti, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 (quattordici) giorni dal momento in cui riceveremo la tua comunicazione di recesso, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da te usato per la transazione iniziale, a meno che tu non abbia espressamente indicato un'altra modalità di accredito; in ogni caso, non dovrai sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

10.4. Ferma la possibilità di recedere autonomamente dal Contratto di Abbonamento, il recesso dal Contratto di Vendita di Sky Glass comporta la risoluzione automatica del Contratto di Abbonamento. Il recesso dal Contratto di Vendita di Sky Stream comporta la cessazione automatica del Servizio Opzionale Sky Glass Multiscreen, a meno che tu non abbia già nella tua legittima disponibilità almeno un altro Sky Stream.

10.5. Sarai ritenuto responsabile della diminuzione del valore di Sky Glass e/o di Sky Stream dovuto ad un utilizzo dello stesso diverso da quello previsto per la

natura, le caratteristiche e il funzionamento del dispositivo. Pertanto, qualora tu restituisci Sky Glass e/o Sky Stream danneggiato/i (ad esempio con segno di usura, abrasione, scalfittura, graffio, deformazioni, ecc.), non completo/i di tutti gli elementi e accessori (ivi incluse le etichette e i cartellini inalterati e attaccati al Prodotto), non corredato dalle istruzioni/note/manuali allegati, dalle confezioni e imballaggi originali e dal certificato di garanzia, ove presente, risponderai della diminuzione patrimoniale del valore di Sky Glass e/o di Sky Stream e avrai diritto al rimborso dell'importo pari al valore residuo di Sky Glass e/o di Sky Stream. A tal fine, ti è richiesto di non manipolare Sky Glass e/o Sky Stream ed i relativi imballaggi oltre quanto strettamente necessario per verificare la natura, le caratteristiche e il funzionamento dello stesso prodotto e ti invitiamo a rivestire l'involucro originale dello stesso con altro imballo protettivo che ne conservi l'integrità e lo protegga durante il trasporto.

10.6. Sky ti rimborserà l'importo di cui all'art. 10.3 previa compensazione con eventuali crediti nei tuoi confronti ai sensi dell'art. 10.5.

11. GARANZIA LEGALE

11.1. Sky garantisce che Sky Glass e Sky Stream sono conformi alla descrizione contenuta nella documentazione tecnica del prodotto disponibile al link [____], sono idonei allo scopo al quale ciascuno è destinato, posseggono le qualità e le caratteristiche, inclusa la presenza dei software incorporati, anche in termini di durabilità, funzionalità, compatibilità, interoperabilità e sicurezza previste dalla normativa applicabile nonché gli aggiornamenti più recenti disponibili al momento dell'acquisto. Per verificare le qualità, le funzionalità e le caratteristiche di Sky Glass e/o di Sky Stream, nonché gli accessori inclusi, le istruzioni d'uso e le modalità di installazione, ti invitiamo a visitare le pagine relative al modello scelto.

11.2. I dispositivi Sky Glass e/o Sky Stream sono garantiti per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla loro consegna. In caso di difformità, potrai attivare la garanzia mediante segnalazione alla pagina assistenza.sky.it oppure contattando il Servizio Clienti al numero 170. La garanzia si estende anche ai software di proprietà di terze parti concessi in licenza per lo stesso periodo sopra indicato. Per attivare la garanzia sarà necessario allegare la prova d'acquisto. Per effetto della garanzia potrai richiedere il ripristino, senza spese, della conformità di Sky Glass e/o di Sky Stream mediante riparazione o sostituzione. In caso di sostituzione del tuo Sky Glass e/o Sky Stream, Sky si riserva la facoltà di sostituire il tuo prodotto in garanzia con un prodotto, anche rigenerato, avente il medesimo valore commerciale e con le stesse caratteristiche funzionali che avrebbe avuto il tuo dispositivo se non si fosse verificato il difetto di conformità per il quale è stata attivata la garanzia. Sulla base della segnalazione riportata alla pagina assistenza.sky.it o al Servizio Clienti, nonché di eventuale documentazione fornita, Sky effettuerà la valutazione del difetto e si riserva la facoltà di offrire un rimedio alternativo, ai sensi del presente Contratto di Vendita, nel caso in cui quello prescelto non sia possibile o comporti per Sky costi sproporzionati rispetto al valore del bene in assenza del difetto di conformità, all'entità del difetto di conformità e alla possibilità di esperire un rimedio alternativo senza notevoli inconvenienti.

11.3. Nel caso in cui non si possa procedere a riparazione o sostituzione, e solo nel caso in cui il Difetto di Conformità non sia di lieve entità, potrai chiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto. In tale ultimo caso, provvederemo a riaccreditarli il Corrispettivo di Acquisto per intero, se corrisposto in unica soluzione, o la parte di Corrispettivo di Acquisto corrispondente a quanto versato, se corrisposto a rate.

11.4. Dal momento della segnalazione del Difetto di Conformità e fintanto che Sky non avrà provveduto a dare corso alle azioni previste dalla garanzia legale di conformità, sarai legittimato, nel caso avessi scelto di provvedere al pagamento del Corrispettivo di Acquisto a rate, a sospendere il pagamento delle rate, mentre nessuna sospensione dal pagamento delle rate è autorizzata laddove Sky comunicherà la non applicabilità della garanzia di conformità.

11.5. La garanzia legale di conformità si applica esclusivamente alle persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. Per le persone fisiche che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, o i loro intermediari troverà applicazione la garanzia per vizi prevista dal Codice Civile agli artt. 1490 e ss. In quest'ultimo caso, dovrai denunciare a Sky i vizi entro otto giorni dalla scoperta del Difetto di Conformità e far valere la garanzia entro un anno dalla consegna.

11.6. La garanzia non si applica in caso di:

- uso inappropriato, danni accidentali o volontari;
- danni derivanti dall'uso di accessori non originali;
- danni estetici (quali graffi, ammaccature, corrosione o scoloritura) che non pregiudicano il funzionamento di Sky Glass e/o di Sky Stream;
- effetti dovuti a un prolungato fermo immagine;
- puntini che appaiono sullo schermo;
- qualità della visione determinata da antenna mal posizionata o non adatta, condizioni climatiche, ubicazione geografica, qualità insufficiente del segnale;
- materiale consumabile come batterie, fusibili, lampadine, etc.;
- perdita di dati;
- danni causati da eventi esterni al controllo di Sky o dei nostri fornitori di accessori;

- j. danni causati da riparazione o tentativo di riparazione da parte di personale non autorizzato;
- k. qualsiasi danno dovuto a difetti, guasti, malfunzionamenti e difformità dipendenti da uso e/o installazione non conformi alle istruzioni, incluso il collegamento a tensioni non compatibili, manomissione o alterazione del dispositivo, incuria, negligenza, urti, infiltrazioni di liquidi, fuoco o altre cause esterne al dispositivo.

11.7. Sono esclusi dalla garanzia gli aggiornamenti software, salvo quelli necessari a mantenere la sicurezza e la conformità del prodotto.

12. AGGIORNAMENTI SOFTWARE

12.1. In seguito all'acquisto di Sky Glass e/o di Sky Stream, potrebbe rendersi necessario provvedere all'installazione di aggiornamenti dei software in essi incorporati e necessari al loro funzionamento, finalizzati a garantire la sicurezza e mantenere la conformità del prodotto. In tali casi, riceverai opportuna notifica nella quale ti saranno indicate la disponibilità dell'aggiornamento e le sue finalità quanto alle predette esigenze di sicurezza o di conformità. Sky non potrà essere considerata responsabile per Difetto di Conformità qualora tu decida di non installare gli aggiornamenti necessari per garantire la sicurezza e la conformità dei software.

12.2. Altri aggiornamenti potrebbero riguardare il miglioramento ed il potenziamento dei software incorporati in Sky Glass e/o in Sky Stream e necessari al loro funzionamento, per ampliarne le funzionalità, adattarli agli sviluppi tecnici, proteggerli da nuove minacce alla sicurezza o servire ad altri scopi; anche in tali casi, riceverai opportuna notifica con l'indicazione di tali aggiornamenti. Sarai libero di installare o meno tali aggiornamenti tenendo in considerazione che la sicurezza e la conformità di Sky Glass e di Sky Stream non verranno comunque diminuite.

12.3. In nessun caso installeremo aggiornamenti che comportino una modifica peggiorativa dei parametri di Etichettatura Energetica nonché di quanto indicato nella Scheda Tecnica Sky Glass e Scheda Tecnica di Sky Stream senza il tuo consenso al riguardo.

13. DECADENZA DAL BENEFICIO DEL PAGAMENTO IN RATEI PERIODICI DEL CORRISPETTIVO DI SKY GLASS

13.1. Nel caso di mancato pagamento di n. 3 ratei, anche non consecutivi, del Corrispettivo di Acquisto, oppure di mancata sostituzione della modalità di pagamento da te revocata o non accettata dalla banca per il pagamento in conto corrente o dall'Ente emittente la carta di credito entro la scadenza successiva a quella del pagamento non andato a buon fine, Sky si riserva la facoltà di chiederti il pagamento del corrispettivo residuo in un'unica soluzione, entro 30 giorni o entro il diverso termine che ti sarà comunicato, decorrente dall'invio di raccomandata con ricevuta di ritorno o altra forma di comunicazione equipollente.

14. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI VENDITA DI SKY GLASS – CONSEGUENZE DELLA RISOLUZIONE

14.1. Sky si riserva il diritto di risolvere il Contratto di Vendita di Sky Glass al verificarsi di uno dei seguenti casi:

- a. in mancanza di pagamento alla scadenza di un numero di ratei, di cui almeno 2 consecutivi, per un importo pari ad almeno 1/8 del Corrispettivo di Acquisto;
- b. in mancanza di sostituzione della modalità di pagamento da te revocata o non accettata dalla banca per il pagamento in conto corrente o dall'Ente emittente la carta di credito, entro la scadenza successiva a quella del pagamento non andato a buon fine;
- c. in caso di mancato pagamento in un'unica soluzione come previsto all'art. 13.1;
- d. in caso di mancato pagamento dell'acconto previsto all'art. 5.1 lett.) b.

14.2. In caso di risoluzione del Contratto di Vendita di Sky Glass, Sky avrà diritto a ritirare, a propria cura e con costi a tuo carico, lo Sky Glass in tuo possesso e a trattenerne, a titolo di penale, un importo pari alle rate del Corrispettivo di Acquisto sino a quel momento pagate ma comunque non superiore al 40% dell'intero Corrispettivo di Acquisto, fatto salvo il maggior danno. In tal caso, qualora Sky Glass fosse danneggiato al momento del ritiro, Sky si riserva la facoltà di addebitare i costi di riparazione, in aggiunta all'importo della penale. Nel caso in cui Sky Glass fosse distrutto o non riparabile senza costi eccessivi, oppure qualora tu non consentissi il ritiro di Sky Glass entro 30 giorni dall'avvenuta risoluzione del Contratto di Vendita, Sky avrà la facoltà di addebitare l'intero Corrispettivo di Acquisto convenuto.

14.3. Prendi atto e accetti che la risoluzione del Contratto di Vendita di Sky Glass comporta risoluzione automatica del Contratto di Abbonamento.

15. SERVIZIO CLIENTI SKY E RECLAMI

15.1. Per assistenza potrai contattare il nostro Servizio Clienti:

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

15.2. Eventuali reclami potranno essere comunicati al Servizio Clienti Sky, inviando una comunicazione per iscritto. 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 sulla tua televisione (bmail) o telefonata o messaggio di testo (sms o chat) o lettera scritta.

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

16. PRIVACY

I tuoi dati personali sono trattati dal titolare del trattamento Sky Italia S.r.l., in via cartacea ed elettronica, per l'esecuzione del contratto e, col tuo consenso, per marketing e profilazione. I tuoi dati, accessibili al personale ed ai fornitori Sky, potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea. Puoi modificare i consensi ed esercitare i diritti privacy scrivendo a privacy@sky.it o skytalia@pec.skytv.it o a Sky Italia Srl, DPO, Via Monte Penice 7, 20138 Milano e, se possibile, nell'area Fai da te del sito [sky.it](http://www.sky.it). Per ulteriori dettagli, si rinvia alle informative privacy disponibili in allegato e in area riservata.

17. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

17.1. Il Contratto di Vendita è regolato dalla legge italiana.

17.2. Se sei un consumatore ("persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta") qualsiasi controversia relativa alla validità, all'efficacia, all'interpretazione o all'esecuzione del Contratto di Vendita potrà essere sottoposta a tentativo di conciliazione da svolgersi tramite la piattaforma europea di "Online Dispute Resolution" (cd. ODR) prevista dall'art. 14 del Regolamento 524/2013 consultabile al seguente link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. La piattaforma ODR offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online. La piattaforma offre inoltre informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online e consente di presentare reclami mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione e di accludere i documenti pertinenti. In ogni caso, se con le procedure conciliative le controversie in essere tra te e Sky non sono state risolte, rimane fermo il tuo diritto di agire giudizialmente davanti al Giudice del Foro in cui hai residenza o domicilio elettivo. La competenza di tale Foro è obbligatoria e non può essere in alcun modo derogata.

ALLEGATO I – DEFINIZIONI

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

Accessori Opzionali: accessori Sky Glass acquistabili separatamente, vale a dire la cover degli speaker Sky Glass.

Allegati: gli allegati alle Condizioni Generali di Vendita che ne costituiscono parte integrante.

Area Fai da Te: area personale del sito www.sky.it riservata a ciascun Cliente, che vi potrà accedere con le proprie credenziali.

Cliente: tu, che hai formulato la Proposta di Acquisto in base alle Condizioni Generali di Vendita.

Codice Pagamento: codice assegnato da Sky a ciascun Cliente, che abbia optato per un pagamento rateale.

Condizioni Generali di Abbonamento Sky per Sky Glass: condizioni generali che regolano il Contratto di Abbonamento Sky per Sky Glass.

Condizioni Generali di Vendita: le presenti condizioni generali di vendita che regolano i rapporti tra il Cliente e Sky per l'acquisto di Sky Glass e/o di Sky Stream.

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

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

Corrispettivo di Acquisto: le somme dovute dal Cliente come definite all'art. 4 delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

Difetto di Conformità: i difetti di conformità così come definiti all'art. 129, co. 2 del Codice del Consumo.

Estensione di Garanzia: l'estensione della garanzia legale prevista agli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo (valida per un periodo di 24 mesi), per il periodo aggiuntivo specificatamente indicato nella garanzia convenzionale da te sottoscritta. Tale forma di garanzia, in aggiunta alla garanzia legale, è opzionale e a pagamento.



Etichettatura Energetica: documento di classificazione degli apparecchi elettronici, che classifica e certifica il consumo di energia di Sky Glass e/o Sky Stream su una scala da A a G.

My Sky App: applicazione dedicata al Cliente disponibile su smartphone e tablet per accedere al quale è necessario autenticarsi.

Periodo di Ripensamento: il periodo di cui all'articolo 10.1 delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

Proposta di Acquisto: proposta, sottoscritta dal Cliente, di acquistare Sky Glass e/o Sky Stream, comprensiva dell'espressa accettazione delle Condizioni Generali di Vendita e dei relativi Allegati, dell'offerta commerciale.

Scheda Tecnica di Sky Glass: documento tecnico informativo relativo a Sky Glass, disponibile al link Sky.it.

Scheda Tecnica di Sky Stream: documento tecnico informativo relativo a Sky Stream, disponibile al link Sky.it.

Sky: Sky Italia S.r.l. (C.F. e P.I. 04619241005), con sede legale in Milano, Via Monte Penice, 7.

Sky Glass: il televisore oggetto del presente Contratto di Vendita le cui caratteristiche e funzionalità sono illustrate nella Scheda Tecnica di Sky Glass disponibile al seguente link Sky.it.

Sky Stream: il dispositivo oggetto del presente Contratto di Vendita le cui caratteristiche e funzionalità sono illustrate nella Scheda Tecnica di Sky Stream disponibile al seguente link Sky.it.

Servizio Clienti Sky: il servizio di assistenza per i Clienti descritto all'art. 15 delle Condizioni Generali di Vendita.

Servizio di Montaggio: il servizio a pagamento di montaggio previsto per i Clienti e descritto all'articolo 9.2 delle presenti Condizioni Generali di Vendita, che prevede - oltre alla consegna - il montaggio da parte di un operatore di Sky Glass nella residenza/ domicilio o altro luogo indicato dal Cliente.

Servizio di Consegna Opzionale: il servizio di consegna a pagamento selezionabile al momento dell'acquisto, che prevede il servizio di consegna in orario serale nella fascia 18 – 20 o nella giornata di sabato.

Servizi Opzionali: individualmente e collettivamente, i Servizi Opzionali come definiti nel Contratto di Abbonamento.

Servizi Sky: individualmente e collettivamente, i Servizi Sky come definiti nel Contratto di Abbonamento.

Territorio: il territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano.

