

sky Proposte di abbonamento residenziale

Codice cliente Sky n°

☐ Profilo Sky Open

☐ Profilo Sky Smart:

☐ PayTV

Il sottoscritto così come sotto identificato propone a Sky Italia S.r.l. di concludere un contratto di abbonamento per l'Offerta Pay TV in base alle condizioni generali di contratto della rispettiva offerta allegate alla presente che dichiara di conoscere ed accettare

Il Cliente prende atto e accetta che la proposta di abbonamento per l'Offerta Pay TV e quella di abbonamento per l'Offerta Internet sono tra loro separate ed autonome e sono relative a contratti a loro volta separati e autonomi

☐ Internet

Il sottoscritto così come sotto identificato propone a Sky Italia S.r.l. di concludere un contratto di abbonamento per l'Offerta Internet in base alle condizioni generali di contratto della rispettiva offerta allegate alla presente che dichiara di conoscere ed accettare

Dati del titolare della fatturazione/Abbonato

*Tipologia Cliente: ☐ *Persona fisica

☐ *Società

☐ *Ditta individuale/Lavoratore autonomo

☐ *Associazione non profit

*Cognome:

*Nome:

Ragione Sociale:

*Sesso:

☐ M ☐ F

*Indirizzo di installazione:

*N°:

Complesso*:

Scala*:

Piano*:

Interno*:

Citofono:

*C.a.p.:

*Località:

*Prov.:

*Cellulare:

Altro Tel.:

e-mail:

*Luogo di nascita:

*Data di nascita:

*Cod. Fisc.:

sky Proposte di abbonamento residenziale

Codice cliente Sky n°

☐ Profilo Sky Open

☐ Profilo Sky Smart:

☐ PayTV

Il sottoscritto così come sotto identificato propone a Sky Italia S.r.l. di concludere un contratto di abbonamento per l'Offerta Pay TV in base alle condizioni generali di contratto della rispettiva offerta allegate alla presente che dichiara di conoscere ed accettare

Il Cliente prende atto e accetta che la proposta di abbonamento per l'Offerta Pay TV e quella di abbonamento per l'Offerta Internet sono tra loro separate ed autonome e sono relative a contratti a loro volta separati e autonomi

☐ Internet

Il sottoscritto così come sotto identificato propone a Sky Italia S.r.l. di concludere un contratto di abbonamento per l'Offerta Internet in base alle condizioni generali di contratto della rispettiva offerta allegate alla presente che dichiara di conoscere ed accettare

Dati del titolare della fatturazione/Abbonato

*Tipologia Cliente: ☐ *Persona fisica ☐ *Società ☐ *Ditta individuale/Lavoratore autonomo ☐ *Associazione non profit

*Cognome: _____ *Nome: _____ Ragione Sociale: _____ *Sesso: ☐ M ☐ F

*Indirizzo di installazione: _____ *N°: _____ Complesso*: _____ Scala*: _____ Piano*: _____ Interno*: _____ Citofono: _____

*C.a.p.: _____ *Località: _____ *Prov. _____ *Cellulare _____ Altro Tel.: _____

e-mail: _____ *Luogo di nascita: _____ *Data di nascita: _____

*Cod. Fisc.: _____ *Tipo docum.: _____ *N°: _____ **Provincia _____ **Ente emittente: _____

**Data di rilascio: _____ **Comune di rilascio Docum.: _____ **Cittadinanza: _____ **N° Permesso di soggiorno: _____ **Data scadenza: _____

Da compilare solo se la nazionalità del documento è extra UE

Codice destinatario: _____ PEC: _____

*P. I.V.A.: _____ *Cod. Fisc. Società/Associazione _____

Indirizzo di consegna dei materiali (se diverso): Via / P.zza / N° / C.a.p. / Località / Provincia

**barra la casella corrispondente per indicare se l'indirizzo riportato sopra:

☐ deve sostituire l'indirizzo pre-esistente sull'abbonamento Pay TV

☐ deve essere aggiunto a quello già presente sull'abbonamento Pay TV

Dati del fruitore dell'abbonamento (se diverso dal titolare della fatturazione/Abbonato)

*Cognome: _____ *Nome: _____ Ragione Sociale: _____ *Sesso: ☐ M ☐ F

*Indirizzo: _____ *N°: _____ Complesso*: _____ Scala*: _____ Piano*: _____ Interno*: _____ Citofono: _____

*C.a.p.: _____ *Località: _____ *Prov. _____ *Cellulare: _____ Altro Tel.: _____

Abita in palazzo con impianto centralizzato? ☐ sì ☐ no N° piani del fabbricato: _____ N° appartamenti del fabbricato: _____

*Luogo di nascita: _____ *Data di nascita: _____

*Cod. Fisc.: _____ *Tipo Docum.: _____ *N°: _____ **Provincia _____ **Ente emittente: _____

**Data di rilascio: _____ **Comune di rilascio Docum.: _____ **Cittadinanza: _____ **N° Permesso di soggiorno: _____ **Data scadenza: _____

Da compilare solo se la nazionalità del documento è extra UE

Email: _____ Indica canale di contatto preferito (SMS/Mail, ...)

Offerta Pay TV

Le promozioni in corso e la validità delle stesse, i relativi termini e condizioni, i costi per l'attivazione e la disattivazione, nonché i costi mensili relativi all'Offerta Pay TV e all'Offerta Internet, alle opzioni e/o ai servizi aggiuntivi eventualmente scelti, così come il costo del Servizio Voce, sono riportati sul materiale commerciale dell'offerta e/o all'interno del sito www.sky.it. Il Cliente prende atto e accetta che i prezzi dei prodotti e dei servizi sotto indicati saranno quelli previsti dal listino in vigore alla data di richiesta con relative eventuali sconti. Inoltre, il Cliente prende atto e accetta che, qualora aderisca sia all'Offerta Pay TV sia all'Offerta Internet, in caso di decadenza da una delle due offerte per mancata attivazione della stessa, il servizio attivato resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previsto.

Pacchetti Sky

☐ Sky TV ☐ + Sky Kids ☐ + Sky Sport ☐ + Sky Cinema ☐ + Sky Calcio

Servizi Opzionali

☐ Sky Ultra HD* ☐ Sky Go ☐ Sky Multiscreen*
* Solo per gli abbonamenti Sky Q via satellite

Offerte Sky

☐ Intrattenimento plus con Netflix Base ☐ Intrattenimento plus con Netflix Standard ☐ Intrattenimento plus con Netflix Premium

Canali opzionali

☐ Inter Channel ☐ Caccia e pesca ☐ Milan TV ☐ Torino TV ☐ Lazio Style Channel

Servizio di installazione e consegna del decoder

☐ Consegna ☐ Adeguamento dell'impianto esistente*
☐ Nuovo impianto a balcone* ☐ Nuovo impianto a tetto*
* Solo per gli abbonamenti Sky Q via satellite

Tecnologia

Sky Q via internet

☐ Decoder Sky Q

Sky Q via satellite

☐ Decoder Sky Q Black ☐ Decoder Sky Q Platinum ☐ Sky Q Mini
1 2 3 4

Sky Go per i clienti Sky Q incluso

☐ Solo Smart Card

Matricola Smart Card

Offerta Internet

☐ Fibra100%(FTTH) ☐ SuperInternet(FTTC) ☐ FR

Modem Sky Wifi Hub

Ti ricordiamo che, ai fini della configurazione e del collaudo della linea Sky utilizzerà il proprio Modem, che provvederà a fornirti, restando a carico di Sky il recupero.

☐ Sì ☐ No

☐ Ultra Wifi (con uno Sky Wifi Spot incluso)
Richiesta Sky Wifi Spot aggiuntivi (indicare numero) _____

Seleziona il/i tuoi pacchetti voce

☐ Internet senza voce
☐ Chiamate a consumo
☐ Voce Unlimited
☐ Voce Estero
☐ Altro _____
☐ Altro _____

Gestisci la tua offerta

Linea telefonica

☐ Richiesta nuova linea telefonica ☐ Linea attiva con mantenimento attuale numero telefonico

Dati tecnici linea

Numero telefonico da migrare:

Codice migrazione di provenienza VOCE:

Codice migrazione di provenienza DATI:

Elenco Abbonati - valido solo per Offerta Internet:

Il cliente è consapevole che qualora intenda comparire negli Elenchi Telefonici o nei servizi di informazione abbonati, dovrà farne richiesta compilando l'apposito modulo disponibile sul sito sky.it e che gli verrà inviato unitamente alla documentazione contrattuale. In caso di portabilità da altro operatore Sky confermerà le scelte compiute con l'operatore di provenienza, salvo eventuali modifiche da effettuare compilando lo stesso modulo.

Frequenza e metodo di pagamento dell'Abbonamento**Pay TV**

- ☐ Carta di credito ☐ Unica soluzione
☐ SEPA Direct Debit ☐ Ratei mensili

Internet

- ☐ Carta di credito ☐ Ratei mensili
☐ SEPA Direct Debit

Carta di credito ☐

Al fine di garantire la sicurezza dei Suoi dati, nel caso di scelta della carta di credito come metodo di pagamento, non Le viene richiesto di inserire nel presente documento i dati della Sua carta, ma verrà ricontattato da un Venditore/operatore Sky Italia al numero di telefono indicato. Durante questa chiamata, Le verrà chiesto di fornire i dati della Sua carta di credito e si procederà all'inserimento degli stessi all'interno dei sistemi Sky preferibilmente tramite l'invio di un apposito link mediante il quale Lei potrà inserire in automatico i dati della carta di credito. In caso di indisponibilità del servizio, il Venditore procederà richiedendo i dati della carta di credito direttamente in chiamata. In assenza di queste informazioni non sarà possibile procedere all'attivazione del presente contratto. I dati da lei forniti durante la conversazione saranno trattati nel rispetto della normativa nazionale applicabile e del regolamento privacy europeo 679/2016, per le sole finalità di gestione del contratto.

Mandato per addebito Sepa Core Direct Debit - Opzione allineamento elettronico archivi

Dati del debitore: _____ Riferimento del mandato: G6818400000000

Banca/Istituto finanziario: _____ Agenzia n°/Indirizzo: _____

CODICE IBAN _____ Intestatario Conto Corrente: _____

Cognome, Nome _____

Via/Piazza, Località, Provincia, C.a.p. _____

Cod. Fisc. _____ Data e luogo di nascita _____ Sesso: ☐ M ☐ F

Dati del creditore: Ragione sociale: Sky Italia S.r.l. Sede Legale: Via Monte Penice, 7 - 20138, Milano, MI Codice identificativo: IT63 0000004619241005 Tipo pagamento: Ricorrente

La sottoscrizione del presente mandato comporta (A) l'autorizzazione a Sky Italia S.r.l. a richiedere alla banca/Istituto finanziario del debitore i dati del suo conto e (B) l'autorizzazione alla banca/Istituto finanziario del debitore di procedere al addebito conformemente alle disposizioni impartite da Sky Italia S.r.l. Il debitore ha diritto di ottenere il rimborso dalla propria banca/Istituto finanziario secondo gli accordi e le condizioni che regolano il rapporto con quest'ultima. Se del caso, il rimborso deve essere richiesto nel termine di 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto.

Nota: i diritti del sottoscrittore del presente mandato sono indicati nella documentazione ottenibile dalla propria banca.

Firma del/i correntista/i _____ X

Importo versato alla sottoscrizione (valido solo per Pay TV):☐ **Anticipo: €** _____ , _____

Metodo di pagamento:

- ☐ POS ☐ Contanti ☐ Contrassegno

Carta di credito ☐☐ **Deposito cauzionale: €** _____ , _____

Metodo di pagamento:

- ☐ SISAL ☐ Contrassegno ☐ SEPA DIRECT DEBIT (one-off)*

Carta di credito ☐

Al fine di garantire la sicurezza dei Suoi dati, nel caso di scelta della carta di credito come metodo di pagamento, non Le viene richiesto di inserire nel presente documento i dati della Sua carta, ma verrà ricontattato da un Venditore/operatore Sky Italia al numero di telefono indicato. Durante questa chiamata, Le verrà chiesto di fornire i dati della Sua carta di credito e si procederà all'inserimento degli stessi all'interno dei sistemi Sky preferibilmente tramite l'invio di un apposito link mediante il quale Lei potrà inserire in automatico i dati della carta di credito. In caso di indisponibilità del servizio, il Venditore procederà richiedendo i dati della carta di credito direttamente in chiamata. In assenza di queste informazioni non sarà possibile procedere all'attivazione del presente contratto. I dati da lei forniti durante la conversazione saranno trattati nel rispetto della normativa nazionale applicabile e del regolamento privacy europeo 679/2016, per le sole finalità di gestione del contratto.

I prezzi si intendono IVA inclusa. Per i Clienti con Partita IVA i costi di installazione saranno fatturati IVA esclusa in base al regime di inversione contabile (art. 17, c. 6, a-ter) DPR 633/72. "Allegato - tabella 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)

*L'addebito verrà effettuato utilizzando le coordinate bancarie fornite come metodo di pagamento dell'abbonamento. Riferimento del mandato: 287B1400000000+ "codice cliente". Codice identificativo: IT63NUN0000004619241005. Tipo Pagamento: una tantum (one-off)

*Circuiti di carte di credito accettati: American Express, Master Card, Visa

Fattura Sky*

☐ Avviso via mail con link alla tua pagina riservata (opzione gratuita) ☐ Invio copia cartacea presso l'indirizzo di installazione (opzione a pagamento _____ € al mese Titoli PPV ☐ sì ☐ no

Dati canali di vendita

☐ Sky Retail ☐ Sky Service ☐ Sky Monobrand Cod: _____ ☐ Installatore autorizzato Sky ☐ Sky Sales Account ☐ Altro Cod: _____

Abbonamento Pay TV

La firma conferma le obbligazioni del Cliente previste dalla presente Proposta di Abbonamento Residenziale per l'Offerta Pay TV, il contratto fra il Cliente e Sky si perfeziona in base a quanto disciplinato nelle relative condizioni generali di contratto. Il Cliente dichiara altresì di aver letto e di accettare la Sintesi Contrattuale

Data _____ Firma del Cliente X _____

Abbonamento Internet

La firma conferma le obbligazioni del Cliente previste dalla presente Proposta di Abbonamento Residenziale per l'Offerta Internet. Il contratto fra il Cliente e Sky si perfeziona in base a quanto disciplinato nelle relative condizioni generali di contratto. Con la firma della presente Proposta, il Cliente dichiara di essere titolare della linea di rete fissa o di essere appositamente delegato dal titolare e chiede il servizio di portabilità del numero delegando espressamente Sky a richiedere all'operatore di provenienza la disattivazione della linea di rete indicata nel presente modulo. La delega implica formale recesso dal contratto d'abbonamento stipulato con l'operatore di provenienza. Il Cliente dichiara altresì di aver letto e di accettare la Sintesi Contrattuale

Data _____ Firma del Cliente X _____

Diritto di recesso

Ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/05 e successive modifiche) in caso di Contratto a distanza (ad es. per telefono, via web etc.) o negoziato fuori dai locali commerciali, avrai diritto di recedere dal Contratto e/o dai singoli Servizi Sky e/o dai singoli Servizi o Prodotti Opzionali, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto o dalla data dell'acquisto dei singoli Servizi Sky e/o dei singoli Servizi o Prodotti Opzionali (Periodo di Ripensamento). In caso di acquisto di prodotti da Sky, potrai esercitare il diritto di recesso entro 14 (quattordici) giorni dalla data di consegna del prodotto e procedere con la restituzione del prodotto seguendo le indicazioni riportate sul sito www.sky.it o comunicate dal Servizio Clienti Sky. Per esercitare il recesso, puoi chiamare il numero 02.917171. In alternativa puoi inviare una comunicazione - anche utilizzando il modulo tipo di recesso Sky pubblicato sul sito www.sky.it (nella pagina Assistenza Sky, sezione Moduli) - 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 Periodo di Ripensamento e non hai richiesto l'attivazione immediata dei Servizi Sky e/o dei Servizi o Prodotti Opzionali, Sky ti rimborserà tutti i pagamenti ricevuti, compresi eventuali costi di consegna che hai sostenuto, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 (quattordici) giorni dal momento in cui riceveremo la tua comunicazione di recesso. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da te usato per la transazione iniziale, salvo che tu non abbia espressamente indicato un'altra modalità di accredito; in ogni caso, non dovrai sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Se hai richiesto espressamente l'attivazione dei Servizi Sky e dei Servizi o Prodotti Opzionali durante il Periodo di Ripensamento, dovrai corrispondere a Sky, per tutte le prestazioni previste dal Contratto, un importo proporzionale a quanto il è stato fornito fino al momento in cui hai comunicato il tuo recesso. Se hai eventuali Materiali Sky dovrai restituirli entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione di una comunicazione di Sky in tal senso presso uno Sky Service e farti rilasciare la ricevuta dell'avvenuta restituzione, o secondo le diverse modalità che ti saranno comunicate da Sky. Potrai ripetere lo Sky Service e te più vicino sul sito www.sky.it o contattando il Servizio Clienti Sky. In tal caso, la mancata restituzione dei Materiali Sky potrà comportare l'addebito delle penalità previste nelle Condizioni Generali di abbonamento. Il recesso è escluso ai sensi dell'art. 59 comma 1 D.lgs. n. 206/05 per i contratti relativi ad alcune categorie di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con il tuo accordo espresso, e con l'accettazione da parte tua della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del servizio. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il diritto di recesso è escluso in relazione ai seguenti servizi: se hai perfezionato l'acquisto di un Contenuto a Richiesta non potrai esercitare il diritto di recesso dopo averlo visionato; se hai richiesto il Servizio di Installazione o di adeguamento dell'impianto esistente non potrai esercitare il diritto di recesso, limitatamente a tale ultimo servizio, in seguito all'esecuzione dell'installazione e/o dell'adeguamento dell'impianto stesso da parte di Sky.

Firma del Cliente X _____

Accettazione specifica delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. dichiaro di aver preso visione e piena conoscenza delle "Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky" applicabili ai soli clienti Sky che aderiscono ai profili Sky Open e Sky Smart, valide dal 30 agosto 2021, e di accettare specificatamente le clausole ivi contenute agli articoli seguenti: 4.2.1 (Condizioni per la rimozione pacchetto), 9 (Omesso pagamento e clausola penale), 11 (Durata del Contratto, rinnovo e Disdetta), 13 (Importi da corrispondere in caso di Recesso Anticipato), 20 (Cessione del contratto e dei crediti). Per i Servizi di Installazione, prendi visione delle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza tecnica applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart; per i Servizi Tecnologici, prendi visione delle Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart. Confermo di essere a conoscenza delle caratteristiche tecniche minime necessarie per la fruizione del Servizio Sky mediante Sky Q via internet e che la velocità minima di navigazione necessaria per fruire del Servizio Sky è 10 mbps.

Firma del Cliente X _____

Accettazione specifica dei termini e condizioni di Intrattenimento plus applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart

Ai sensi dell'art. 1341, 2° comma, c.c., il Cliente Sky, che aderisce alla formula Intrattenimento plus, approva specificamente le seguenti clausole standard, apponendo la propria sottoscrizione in calce al loro elenco: Art. 5 Durata di Intrattenimento plus, Art. 7 Cessazione dell'adesione a Intrattenimento plus, Art. 8 Modifiche dei Termini e Condizioni, Art. 9 Garanzie e limitazioni di responsabilità

Firma del Cliente X _____

Accettazione specifica delle Condizioni Generali dell'Abbonamento Sky Wi-Fi

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. dichiaro di aver preso visione e piena conoscenza delle allegato Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wi-Fi di cui alla presente Richiesta di Abbonamento e di accettare specificatamente le clausole di cui agli artt.: 9, comma 2 (Durata del Contratto e Disdetta); 10.1, comma 2 (Casi di recesso); 17, comma 2 (Cessione del contratto); 20 (Responsabilità di Sky); 23, comma 3 (Garanzie).

Firma del Cliente X _____

Informative privacy sul trattamento dei dati personali per l'Abbonamento Pay TV e/o per l'Abbonamento Internet

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 skyitalia@pec.skytv.it o a Sky Italia Srl, DPD, Via Monte Penice 7, 20138 Milano e, se possibile, nell'area Fai da te del sito sky.it. Per ulteriori dettagli, si rinvia alle informative privacy disponibili in allegato e in area riservata.

Firma del Cliente X _____

Consensi al trattamento dei dati personali

Dopo aver letto l'informativa, potrai decidere se autorizzarci a trattare i tuoi dati per tutte, alcune o nessuna delle seguenti finalità:

Novità e offerte

Voglio restare in contatto con Sky e ricevere aggiornamenti su novità e offerte speciali

- ☐ Accetto ☐ Non Accetto

Offerte e contenuti personalizzati

Voglio contenuti, offerte e novità su misura per me, basate su come uso i prodotti e cosa mi piace

- ☐ Accetto ☐ Non Accetto

Novità e offerte dai partner Sky

Voglio ricevere le offerte più interessanti dalle aziende partner di Sky

- ☐ Accetto ☐ Non Accetto

Potrai ogni momento modificare le tue preferenze dalla tua area personale del sito sky.it

Firma del Cliente X _____

Sky Italia S.r.l. - Uffici e Sede Legale: Via Monte Penice, 7 - 20138 Milano - Sky Italia S.r.l. società con socio unico, soggetta alla attività di direzione e coordinamento esercitata da Comcast Corporation

sky Proposte di abbonamento residenziale

Codice cliente Sky n°

☐ Profilo Sky Open

☐ Profilo Sky Smart:

☐ PayTV

Il sottoscritto così come sotto identificato propone a Sky Italia S.r.l. di concludere un contratto di abbonamento per l'Offerta Pay TV in base alle condizioni generali di contratto della rispettiva offerta allegate alla presente che dichiara di conoscere ed accettare

Il Cliente prende atto e accetta che la proposta di abbonamento per l'Offerta Pay TV e quella di abbonamento per l'Offerta Internet sono tra loro separate ed autonome e sono relative a contratti a loro volta separati e autonomi

☐ Internet

Il sottoscritto così come sotto identificato propone a Sky Italia S.r.l. di concludere un contratto di abbonamento per l'Offerta Internet in base alle condizioni generali di contratto della rispettiva offerta allegate alla presente che dichiara di conoscere ed accettare

Dati del titolare della fatturazione/Abbonato

*Tipologia Cliente: ☐ *Persona fisica ☐ *Società ☐ *Ditta individuale/Lavoratore autonomo ☐ *Associazione non profit

*Cognome: _____ *Nome: _____ Ragione Sociale: _____ *Sesso: ☐ M ☐ F

*Indirizzo di installazione: _____ *N°: _____ Complesso*: _____ Scala*: _____ Piano*: _____ Interno*: _____ Citofono: _____

*C.a.p.: _____ *Località: _____ *Prov. _____ *Cellulare _____ Altro Tel.: _____

e-mail: _____ *Luogo di nascita: _____ *Data di nascita: _____

*Cod. Fisc.: _____ *Tipo docum.: _____ *N°: _____ **Provincia _____ **Ente emittente: _____

**Data di rilascio: _____ **Comune di rilascio Docum.: _____ **Cittadinanza: _____ **N° Permesso di soggiorno: _____ **Data scadenza: _____

Da compilare solo se la nazionalità del documento è extra UE

Codice destinatario: _____ PEC: _____

*P. I.V.A.: _____ *Cod. Fisc. Società/Associazione _____

Indirizzo di consegna dei materiali (se diverso): Via / P.zza / N° / C.a.p. / Località / Provincia

**barra la casella corrispondente per indicare se l'indirizzo riportato sopra:

☐ deve sostituire l'indirizzo pre-esistente sull'abbonamento Pay TV

☐ deve essere aggiunto a quello già presente sull'abbonamento Pay TV

Dati del fruitore dell'abbonamento (se diverso dal titolare della fatturazione/Abbonato)

*Cognome: _____ *Nome: _____ Ragione Sociale: _____ *Sesso: ☐ M ☐ F

*Indirizzo: _____ *N°: _____ Complesso*: _____ Scala*: _____ Piano*: _____ Interno*: _____ Citofono: _____

*C.a.p.: _____ *Località: _____ *Prov. _____ *Cellulare: _____ Altro Tel.: _____

Abita in palazzo con impianto centralizzato? ☐ sì ☐ no N° piani del fabbricato: _____ N° appartamenti del fabbricato: _____

*Luogo di nascita: _____ *Data di nascita: _____

*Cod. Fisc.: _____ *Tipo Docum.: _____ *N°: _____ **Provincia _____ **Ente emittente: _____

**Data di rilascio: _____ **Comune di rilascio Docum.: _____ **Cittadinanza: _____ **N° Permesso di soggiorno: _____ **Data scadenza: _____

Da compilare solo se la nazionalità del documento è extra UE

Email: _____ Indica canale di contatto preferito (SMS/Mail, ...)

Offerta Pay TV

Le promozioni in corso e la validità delle stesse, i relativi termini e condizioni, i costi per l'attivazione e la disattivazione, nonché i costi mensili relativi all'Offerta Pay TV e all'Offerta Internet, alle opzioni e/o ai servizi aggiuntivi eventualmente scelti, così come il costo del Servizio Voce, sono riportati sul materiale commerciale dell'offerta e/o all'interno del sito www.sky.it. Il Cliente prende atto e accetta che i prezzi dei prodotti e dei servizi sotto indicati saranno quelli previsti dal listino in vigore alla data di richiesta con relative eventuali sconti. Inoltre, il Cliente prende atto e accetta che, qualora aderisca sia all'Offerta Pay TV sia all'Offerta Internet, in caso di decadenza da una delle due offerte per mancata attivazione della stessa, il servizio attivato resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previsto.

Pacchetti Sky

☐ Sky TV ☐ + Sky Kids ☐ + Sky Sport ☐ + Sky Cinema ☐ + Sky Calcio

Servizi Opzionali

☐ Sky Ultra HD* ☐ Sky Go ☐ Sky Multiscreen*
* Solo per gli abbonamenti Sky Q via satellite

Offerte Sky

☐ Intrattenimento plus con Netflix Base ☐ Intrattenimento plus con Netflix Standard ☐ Intrattenimento plus con Netflix Premium

Canali opzionali

☐ Inter Channel ☐ Caccia e pesca ☐ Milan TV ☐ Torino TV ☐ Lazio Style Channel

Servizio di installazione e consegna del decoder

☐ Consegna ☐ Adeguamento dell'impianto esistente* ☐ Nuovo impianto a balcone* ☐ Nuovo impianto a tetto*
* Solo per gli abbonamenti Sky Q via satellite

Tecnologia

Sky Q via internet

☐ Decoder Sky Q

Sky Q via satellite

☐ Decoder Sky Q Black

☐ Decoder Sky Q Platinum

☐ Sky Q Mini

1 2 3 4

Sky Go per i clienti Sky Q incluso

☐ Solo Smart Card

Matricola Smart Card

Offerta Internet

☐ Fibra100%(FTTH) ☐ SuperInternet(FTTC) ☐ FR

Modem Sky Wifi Hub

☐ Sì ☐ No

Ti ricordiamo che, ai fini della configurazione e del collaudo della linea Sky utilizzerà il proprio Modem, che provvederà a fornirti, restando a carico di Sky il recupero.

☐ Ultra Wifi (con uno Sky Wifi Spot incluso)
Richiedi Sky Wifi Spot aggiuntivi (indicare numero) _____

Seleziona il/i tuoi pacchetti voce

☐ Internet senza voce

☐ Chiamate a consumo

☐ Voce Unlimited

☐ Voce Estero

☐ Altro _____

☐ Altro _____

Linea telefonica

☐ Richiesta nuova linea telefonica ☐ Linea attiva con mantenimento attuale numero telefonico

Dati tecnici linea

Numero telefonico da migrare:

Codice migrazione di provenienza VOCE:

Codice migrazione di provenienza DATI:

Elenco Abbonati - valido solo per Offerta Internet:

Il cliente è consapevole che qualora intenda comparire negli Elenchi Telefonici o nei servizi di informazione abbonati, dovrà farne richiesta compilando l'apposito modulo disponibile sul sito sky.it e che gli verrà inviato unitamente alla documentazione contrattuale. In caso di portabilità da altro operatore Sky confermerà le scelte compiute con l'operatore di provenienza, salvo eventuali modifiche da effettuare compilando lo stesso modulo.

Frequenza e metodo di pagamento dell'Abbonamento

Pay TV

☐ Carta di credito

☐ Unica soluzione

☐ SEPA Direct Debit

☐ Ratei mensili

Internet

☐ Carta di credito

☐ Ratei mensili

☐ SEPA Direct Debit

Carta di credito ☐

Al fine di garantire la sicurezza dei Suoi dati, nel caso di scelta della carta di credito come metodo di pagamento, non Le viene richiesto di inserire nel presente documento i dati della Sua carta, ma verrà ricontattato da un Venditore/operatore Sky Italia al numero di telefono indicato. Durante questa chiamata, Le verrà chiesto di fornire i dati della Sua carta di credito e si procederà all'inserimento degli stessi all'interno dei sistemi Sky preferibilmente tramite l'invio di un apposito link mediante il quale Lei potrà inserire in automatico i dati della carta di credito. In caso di indisponibilità del servizio, il Venditore procederà richiedendo i dati della carta di credito direttamente in chiamata. In assenza di queste informazioni non sarà possibile procedere all'attivazione del presente contratto. I dati da lei forniti durante la conversazione saranno trattati nel rispetto della normativa nazionale applicabile e del regolamento privacy europeo 679/2016, per le sole finalità di gestione del contratto.

Mandato per addebito Sepa Core Direct Debit - Opzione allineamento elettronico archivi

Dati del debitore:

Riferimento del mandato: G6818400000000

Banca/Istituto finanziario:

Agenzia n°/Indirizzo:

CODICE IBAN

Intestatario Conto Corrente:

Cognome, Nome

Via/Piazza, Località, Provincia, C.a.p.

Cod. Fisc.

Data e luogo di nascita

Sesso:

☐ M ☐ F

Dati del creditore: Ragione sociale: Sky Italia S.r.l. Sede Legale: Via Monte Penice, 7 - 20138, Milano, MI Codice identificativo: IT63 0000004619241005

Tipopagamento: Ricorrente

La sottoscrizione del presente mandato comporta (A) l'autorizzazione a Sky Italia S.r.l. a richiedere alla banca/Istituto finanziario del debitore di procedere a tale addebito conformemente alle disposizioni impartite da Sky Italia S.r.l. Il debitore ha diritto di ottenere il rimborso dalla propria banca/Istituto finanziario secondo gli accordi e alle condizioni che regolano il rapporto con quest'ultima. Se del caso, il rimborso deve essere richiesto nel termine di 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto.

Nota: i diritti del sottoscrittore del presente mandato sono indicati nella documentazione ottenibile dalla propria banca.

Firma del/i correntista/i X

Importo versato alla sottoscrizione (valido solo per Pay TV):

☐ Anticipo: €

Metodo di pagamento:

☐ POS

☐ Contanti

☐ Contrassegno

Carta di credito

☐ Deposito cauzionale: €

Metodo di pagamento:

☐ SISAL

☐ Contrassegno

☐ SEPA DIRECT DEBIT (one-off)*

Carta di credito

Al fine di garantire la sicurezza dei Suoi dati, nel caso di scelta della carta di credito come metodo di pagamento, non Le viene richiesto di inserire nel presente documento i dati della Sua carta, ma verrà ricontattato da un Venditore/operatore Sky Italia al numero di telefono indicato. Durante questa chiamata, Le verrà chiesto di fornire i dati della Sua carta di credito e si procederà all'inserimento degli stessi all'interno dei sistemi Sky preferibilmente tramite l'invio di un apposito link mediante il quale Lei potrà inserire in automatico i dati della carta di credito. In caso di indisponibilità del servizio, il Venditore procederà richiedendo i dati della carta di credito direttamente in chiamata. In assenza di queste informazioni non sarà possibile procedere all'attivazione del presente contratto. I dati da lei forniti durante la conversazione saranno trattati nel rispetto della normativa nazionale applicabile e del regolamento privacy europeo 679/2016, per le sole finalità di gestione del contratto.

I prezzi si intendono IVA inclusa. Per i Clienti con Partita IVA i costi di installazione saranno fatturati IVA esclusa in base al regime di inversione contabile (art. 17, c. 6, a-ter) DPR 633/72. "Allegato - tabella 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)

**L'addebito verrà effettuato utilizzando le coordinate bancarie fornite come metodo di pagamento dell'abbonamento. Riferimento del mandato: 287B1400000000+ "codice cliente". Codice identificativo: IT63NUN0000004619241005. Tipo Pagamento: una tantum (one-off)*

***Circuiti di carte di credito accettati: American Express, Master Card, Visa*

Fattura Sky*

☐ Avviso via mail con link alla tua pagina riservata (opzione gratuita)

☐ Invio copia cartacea presso l'indirizzo di installazione (opzione a pagamento _____ € al mese

Titoli PPV ☐ sì ☐ no

Dati canali di vendita

☐ Sky Retail

☐ Sky Service

☐ Sky Monobrand

Cod:

☐ Installatore autorizzato Sky

☐ Sky Sales Account

☐ Altro

Cod:

Abbonamento Pay TV	Abbonamento Internet
La firma conferma le obbligazioni del Cliente previste dalla presente Proposta di Abbonamento Residenziale per l'Offerta Pay TV, il contratto fra il Cliente e Sky si perfeziona in base a quanto disciplinato nelle relative condizioni generali di contratto. Il Cliente dichiara altresì di aver letto e di accettare la Sintesi Contrattuale Data Firma del Cliente X	La firma conferma le obbligazioni del Cliente previste dalla presente Proposta di Abbonamento Residenziale per l'Offerta Internet. Il contratto fra il Cliente e Sky si perfeziona in base a quanto disciplinato nelle relative condizioni generali di contratto. Con la firma della presente Proposta, il Cliente dichiara di essere titolare della linea di rete fissa o di essere appositamente delegato dal titolare e chiede il servizio di portabilità del numero delegando espressamente Sky a richiedere all'operatore di provenienza la disattivazione della linea di rete indicata nel presente modulo. La delega implica formale recesso dal contratto d'abbonamento stipulato con l'operatore di provenienza. Il Cliente dichiara altresì di aver letto e di accettare la Sintesi Contrattuale Data Firma del Cliente X
Diritto di recesso Ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/05 e successive modifiche) in caso di Contratto a distanza (ad es. per telefono, via web etc.) o negoziato fuori dai locali commerciali, avrai diritto di recedere dal Contratto e/o dai singoli Servizi Sky e/o dai singoli Servizi o Prodotti Opzionali, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto o dalla data dell'acquisto dei singoli Servizi Sky e/o dei singoli Servizi o Prodotti Opzionali (Periodo di Ripensamento). In caso di acquisto di prodotti da Sky, potrai esercitare il diritto di recesso entro 14 (quattordici) giorni dalla data di consegna del prodotto e procedere con la restituzione del prodotto seguendo le indicazioni riportate sul sito www.sky.it o comunicate dal Servizio Clienti Sky. Per esercitare il recesso, puoi chiamare il numero 02.917171. In alternativa puoi inviare una comunicazione - anche utilizzando il modulo tipo di recesso Sky pubblicato sul sito www.sky.it (nella pagina Assistenza Sky, sezione Moduli) - 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 Periodo di Ripensamento e non hai richiesto l'attivazione immediata dei Servizi Sky e/o dei Servizi o Prodotti Opzionali, Sky ti rimborserà tutti i pagamenti ricevuti, compresi eventuali costi di consegna che hai sostenuto, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 (quattordici) giorni dal momento in cui riceveremo la tua comunicazione di recesso. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da te usato per la transazione iniziale, salvo che tu non abbia espressamente indicato un'altra modalità di accredito; in ogni caso, non dovrai sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Se hai richiesto espressamente l'attivazione dei Servizi Sky e dei Servizi o Prodotti Opzionali durante il Periodo di Ripensamento, dovrai corrispondere a Sky, per tutte le prestazioni previste dal Contratto, un importo proporzionale a quanto il è stato fornito fino al momento in cui hai comunicato il tuo recesso. Se hai eventualmente Materiali Sky dovrai restituirli entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione di una comunicazione di Sky in tal senso presso uno Sky Service e farti rilasciare la ricevuta dell'avvenuta restituzione, o secondo le diverse modalità che ti saranno comunicate da Sky. Potrai ripetere lo Sky Service e te più vicino sul sito www.sky.it o contattando il Servizio Clienti Sky. In tal caso, la mancata restituzione dei Materiali Sky potrà comportare l'addebito delle penalità previste nelle Condizioni Generali di abbonamento. Il recesso è escluso ai sensi dell'art. 59 comma 1 D.lgs. n. 206/05 per i contratti relativi ad alcune categorie di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con il tuo accordo espresso, e con l'accettazione da parte tua della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del servizio. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il diritto di recesso è escluso in relazione ai seguenti servizi: se hai perfezionato l'acquisto di un Contenuto a Richiesta non potrai esercitare il diritto di recesso dopo averlo visionato; se hai richiesto il Servizio di Installazione o di adeguamento dell'impianto esistente non potrai esercitare il diritto di recesso, limitatamente a tale ultimo servizio, in seguito all'esecuzione dell'installazione e/o dell'adeguamento dell'impianto stesso da parte di Sky. Firma del Cliente X	
Accettazione specifica delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. dichiaro di aver preso visione e piena conoscenza delle "Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky" applicabili ai soli clienti Sky che aderiscono ai profili Sky Open e Sky Smart, valide dal 30 agosto 2021, e di accettare specificatamente le clausole ivi contenute agli articoli seguenti: 4.2.1 (Condizioni per la rimozione pacchetto), 9 (Omesso pagamento e clausola penale), 11 (Durata del Contratto, rinnovo e Disdetta), 13 (Importi da corrispondere in caso di Recesso Anticipato), 20 (Cessione del contratto e dei crediti). Per i Servizi di Installazione, prendi visione delle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza tecnica applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart; per i Servizi Tecnologici, prendi visione delle Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart. Confermo di essere a conoscenza delle caratteristiche tecniche minime necessarie per la fruizione del Servizio Sky mediante Sky Q via internet e che la velocità minima di navigazione necessaria per fruire del Servizio Sky è 10 mbps. Firma del Cliente X	
Accettazione specifica dei termini e condizioni di Intrattenimento plus applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart Ai sensi dell'art. 1341, 2° comma, c.c., il Cliente Sky, che aderisce alla formula Intrattenimento plus, approva specificamente le seguenti clausole standard, apponendo la propria sottoscrizione in calce al loro elenco: Art. 5 Durata di Intrattenimento plus, Art. 7 Cessazione dell'adesione a Intrattenimento plus, Art. 8 Modifiche dei Termini e Condizioni, Art. 9 Garanzie e limitazioni di responsabilità Firma del Cliente X	
Accettazione specifica delle Condizioni Generali dell'Abbonamento Sky Wi-Fi Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. dichiaro di aver preso visione e piena conoscenza delle allegato Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wi-Fi di cui alla presente Richiesta di Abbonamento e di accettare specificatamente le clausole di cui agli artt.: 9, comma 2 (Durata del Contratto e Disdetta); 10.1, comma 2 (Casi di recesso); 17, comma 2 (Cessione del contratto); 20 (Responsabilità di Sky); 23, comma 3 (Garanzie). Firma del Cliente X	
Informative privacy sul trattamento dei dati personali per l'Abbonamento Pay TV e/o per l'Abbonamento Internet 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 skyitalia@pec.skytv.it o a Sky Italia Srl, DPD, Via Monte Penice 7, 20138 Milano e, se possibile, nell'area Fai da te del sito sky.it. Per ulteriori dettagli, si rinvia alle informative privacy disponibili in allegato e in area riservata. Firma del Cliente X	
Consensi al trattamento dei dati personali Dopo aver letto l'informativa, potrai decidere se autorizzarci a trattare i tuoi dati per tutte, alcune o nessuna delle seguenti finalità: Novità e offerte Voglio restare in contatto con Sky e ricevere aggiornamenti su novità e offerte speciali ☐ Accetto ☐ Non Accetto Offerte e contenuti personalizzati Voglio contenuti, offerte e novità su misura per me, basate su come uso i prodotti e cosa mi piace ☐ Accetto ☐ Non Accetto Novità e offerte dai partner Sky Voglio ricevere le offerte più interessanti dalle aziende partner di Sky ☐ Accetto ☐ Non Accetto Potrai ogni momento modificare le tue preferenze dalla tua area personale del sito sky.it Firma del Cliente X	
Sky Italia S.r.l. - Uffici e Sede Legale: Via Monte Penice, 7 - 20138 Milano - Sky Italia S.r.l. società con socio unico, soggetta alla attività di direzione e coordinamento esercitata da Comcast Corporation	

6

CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO AL SERVIZIO SKY

Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart

(valide dal 07.05.2024)

Ti diamo il benvenuto nel **Servizio Sky**. La fruizione del Servizio Sky è disciplinata dalla **Richiesta di Abbonamento**, dalle **Condizioni Generali di Abbonamento Sky** inclusive dei relativi **Allegati** e dalle condizioni particolari delle singole offerte commerciali (di seguito cumulativamente "**Contratto**") di cui ti invitiamo a prendere visione. Con riferimento ai Servizi Sky fruibili via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri, ti invitiamo a prendere visione della Carta Servizi di Sky consultabile al seguente link https://www.sky.it/moduli-contrattuali/pdf/Carta_dei_Servizi_Sky_applicabile_ai_profili_Sky_Open_e_Sky_Smart.pdf; con riferimento ai Servizi Sky via open internet ti invitiamo a prendere visione dell'Allegato 3. Ti consigliamo di visitare periodicamente le pagine del sito www.sky.it per consultare gli aggiornamenti delle offerte commerciali, del Servizio Sky, della tecnologia e della documentazione contrattuale.

Le **definizioni** utilizzate nelle **Condizioni Generali di Abbonamento Sky** sono descritte nell'Allegato 1 recante le "**Definizioni**".

INDICE:**ABBONAMENTO - VARIAZIONI DEL PROFILO DI ABBONAMENTO - UPGRADE, SOSTITUZIONI E RIMOZIONE PACCHETTO - RINNOVO ESPRESSO DEL PROFILO SKY SMART**

1. Oggetto dell'Abbonamento
2. Richiesta di Abbonamento
3. Conclusione del Contratto
 - 3.1. Facoltà di Sky di non concludere il Contratto
 - 3.2. Attivazione e fornitura del Servizio Sky
4. Variazioni da parte tua del Profilo di Abbonamento e dei Servizi Sky
 - 4.1. Variazione del Profilo di Abbonamento
 - 4.2. Upgrade, Sostituzioni e rimozione pacchetto
 - 4.2.1. Condizioni per la rimozione pacchetto
5. Durata e rinnovo espresso del Profilo Sky Smart

CORRISPETTIVI

6. Pagamento dei Corrispettivi
7. Frequenza e modalità di pagamento
8. Fatturazione
9. Omesso pagamento e clausola penale
10. Deposito cauzionale

DURATA DEL CONTRATTO, DISDETTA, RINNOVO E RECESSO

11. Durata del Contratto, rinnovo e Disdetta
12. Recesso dal Contratto e altre previsioni sulla Disdetta
 - 12.1. Casi di recesso
 - 12.2. Recesso nei primi 14 giorni (Ripensamento)
 - 12.3. Recesso Anticipato
 - 12.4. Condizioni e modalità di Recesso Anticipato e di Disdetta
13. Importi da corrispondere in caso di recesso anticipato

MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO

14. Modifiche unilaterali delle condizioni economiche e contrattuali

ALTRE PREVISIONI RELATIVE AI SERVIZI SKY

15. Aggiornamenti dei contenuti dell'offerta Sky, dei canali, dei servizi relativi ai Contenuti a Richiesta e dei Pacchetti
 - 15.1. Forza maggiore
16. Corretto funzionamento del Servizio Sky e garanzia legale di conformità, controlli tecnici e aggiornamento del software

- 16.1. Corretto funzionamento del Servizio Sky e garanzia legale di conformità del Servizio Sky
- 16.2. Controlli tecnici
- 16.3. Aggiornamento del software
17. Corretto utilizzo del Servizio Sky, sicurezza e conseguenze per usi illeciti
 - 17.1. Condizioni di utilizzo del Servizio Sky
 - 17.2. Sicurezza: controlli, sospensione del Servizio Sky e penale contrattuale per uso non conforme
18. Materiali Sky, condizioni di uso, assistenza tecnica, penali
 - 18.1. Materiali Sky
 - 18.2. Condizioni di uso dei Materiali Sky
 - 18.3. Furto o smarrimento
 - 18.4. Assistenza tecnica
 - 18.5. Cessazione del Contratto: estensione del comodato d'uso e/o restituzione
 - 18.6. Penali

CLAUSOLE FINALI

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

ALLEGATO 1 - Definizioni**ALLEGATO 2 - Tecnologia di fruizione dei Servizi Sky – parental control****ALLEGATO 3 - Reclami e indennizzi per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via open internet****INFORMATIVA SULLA PRIVACY ABBONAMENTO SERVIZI TV WIFI**

(Aggiornato 01.07.2024)

ABBONAMENTO - VARIAZIONI DEL PROFILO DI ABBONAMENTO - UPGRADE, SOSTITUZIONI E RIMOZIONE PACCHETTO - RINNOVO ESPRESSO DEL PROFILO SKY SMART**1. Oggetto dell'Abbonamento**

Le Condizioni Generali di Abbonamento Sky disciplinano le modalità e i termini di offerta del **Servizio Sky** da parte di Sky Italia S.r.l., con sede a Milano in via Monte Penice 7 ("Sky", "noi", "ci"). In fase di adesione al Contratto potrai richiederci i **Pacchetti**, i **Materiali Sky**, il **Servizio di Installazione** (ove applicabile) e/o i **Servizi o Prodotti Opzionali**, ove applicabili in base all'offerta commerciale cui hai aderito. Inoltre, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, potrai richiedere ulteriori Servizi Sky con le modalità previste dal Contratto e alle condizioni riportate, anche di volta in volta, nelle offerte commerciali.

2. Richiesta di Abbonamento

La Richiesta di Abbonamento riporta:

- (a) la tua scelta con riferimento al **Profilo di Abbonamento**, tra:
 - (i) **Sky Open**: il **Profilo Sky Open** è il Profilo di Abbonamento più flessibile, che ti permette di fruire del Servizio Sky al **Prezzo di Listino**, e dal quale potrai recedere senza un vincolo di permanenza minima nell'Abbonamento, alle condizioni descritte al successivo art. 12.3.
 - (ii) **Sky Smart**: il **Profilo Sky Smart** ti permette di fruire del Servizio Sky al **Prezzo Scontato Sky Smart** e a fronte di un vincolo di permanenza minima nell'Abbonamento pari a 18 mesi dalla data di attivazione del Profilo Sky Smart;
- (b) l'**Anticipo** e/o il deposito cauzionale, se richiedi;
- (c) il **Corrispettivo di Abbonamento**, il Servizio Sky da te scelto, nonché gli eventuali Servizi o Prodotti Opzionali scelti;
- (d) il **Corrispettivo di Attivazione** del Servizio Sky da te scelto e le relative modalità di pagamento, fatte salve eventuali diverse condizioni particolari delle singole offerte commerciali;
- (e) il Corrispettivo di Attivazione e il Corrispettivo di Abbonamento per i Servizi o Prodotti Opzionali eventualmente da te richiesti;
- (f) la tua indicazione del luogo di installazione del Decoder Sky;
- (g) la tua scelta con riferimento a:
 - (i) la tecnologia di fruizione del Servizio Sky tra quelle disponibili nella Richiesta di Abbonamento e disciplinate nell'Allegato 2, nonché la tua eventuale richiesta del Servizio di Installazione;
 - (ii) il metodo di pagamento dei Corrispettivi dovuti per i Servizi Sky, nonché per gli eventuali Servizi o Prodotti Opzionali, da te scelti;
 - (iii) la periodicità del pagamento dei Corrispettivi dovuti per i Servizi Sky, nonché per gli eventuali Servizi o Prodotti Opzionali, da te scelti.

La consegna o l'invio della Richiesta di Abbonamento da parte tua, attraverso i canali preposti, implica che tu abbia preso visione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky e la loro piena e incondizionata accettazione.

3. Conclusione del Contratto

Il Contratto si intende concluso con la nostra accettazione della tua Richiesta di Abbonamento, secondo quanto di seguito previsto.

In caso di contratto negoziato nei locali commerciali, in assenza di una accettazione espressa da parte di Sky, la tua Richiesta di Abbonamento si intende accettata con l'abilitazione, da parte nostra, della fruizione del Servizio Sky, che potrà avvenire all'esito del Servizio di Installazione, ove quest'ultimo Servizio sia previsto e sia da te richiesto, o nei giorni successivi alla consegna dei Materiali Sky. Se utilizzi il canale telefonico, la tua Richiesta di Abbonamento si intende accettata nel momento in cui ti metteremo a disposizione la registrazione vocale o altro supporto durevole sostitutivo del Contratto in forma scritta.

Se utilizzi un altro mezzo di comunicazione a distanza, la tua Richiesta di Abbonamento si intende accettata nel momento in cui ti metteremo a disposizione il supporto durevole sostitutivo del Contratto in forma scritta.

In ogni caso, gli effetti del Contratto decorrono dalla nostra abilitazione della fruizione del Servizio Sky.

3.1 Facoltà di Sky di non concludere il Contratto

Ci riserviamo di rifiutare la tua Richiesta di Abbonamento, nei seguenti casi:

- mancata o erronea fornitura della documentazione e/o delle informazioni necessarie per l'attivazione dei Servizi Sky, che ti sono state da noi richieste;

- accertamento della tua incapacità legale;
- inadempimento di qualsiasi obbligazione nei confronti di Sky, a qualsiasi titolo e in riferimento a qualsiasi rapporto con noi, esistente o pregresso;
- tua iscrizione al registro dei protesti o soggezione a una procedura esecutiva;
- assoggettamento a procedure concorsuali in qualità di titolare di una impresa, o legale rappresentante di società o altre persone giuridiche;
- se sussistono motivi tecnici, commerciali, organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione che impediscano o ostacolino l'attivazione dei Servizi Sky.

3.2. Attivazione e fornitura del Servizio Sky

Sky si impegna ad attivare il Servizio Sky nei termini previsti dal Contratto. In caso di mancata attivazione e quindi di mancata fornitura del Servizio Sky, avrai diritto di risolvere il Contratto secondo quanto previsto dagli artt. 135-octies e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/2005 e successive modifiche) e, in tal caso, Sky ti rimborserà tutti gli eventuali importi già versati.

4. Variazione da parte tua del Profilo di Abbonamento e dei Servizi Sky

In qualsiasi momento nel corso del Contratto, ove tu abbia scelto il Profilo Sky Open, potrai passare al Profilo Sky Smart (**Variazione del Profilo**), nei limiti e secondo le modalità previste al successivo art. 4.1. Inoltre, nei limiti e secondo le modalità di cui ai successivi artt. 4.2 e 4.2.1, in qualsiasi momento nel corso del Contratto potrai decidere se mantenere o modificare i Servizi Sky inizialmente scelti (**Upgrade, Sostituzioni e rimozione pacchetto**), fermo restando che l'Abbonamento presuppone l'adesione al Pacchetto Base.

Ti invitiamo a consultare le pagine del sito www.sky.it nelle sezioni dedicate in cui potrai trovare, in qualsiasi momento, le informazioni relative al Profilo Sky Open e al Profilo Sky Smart, nonché l'elenco aggiornato dei Servizi Sky inclusi nella nostra offerta.

4.1 Variazione del Profilo di Abbonamento

In ogni momento, nel corso del Contratto, potrai richiedere di variare il Profilo Sky Open in Profilo Sky Smart, secondo quanto di seguito previsto.

Se con la tua richiesta di Abbonamento hai aderito al Profilo Sky Open, con la richiesta di Variazione del Profilo potrai scegliere di aderire al Profilo Sky Smart, usufruendo del Prezzo Scontato Sky Smart in vigore al momento della richiesta di Variazione del Profilo e consultabile sul sito www.sky.it alla sezione relativa alla Trasparenza Tariffaria. In caso di Variazione del Profilo da Profilo Sky Open a Profilo Sky Smart, il Contratto in corso con Sky cesserà di produrre i suoi effetti dalla data di efficacia dell'adesione al Profilo Sky Smart. Da tale data decorreranno automaticamente gli effetti del Contratto con Sky cui aderirai contestualmente all'adesione al Profilo Sky Smart. La Variazione del Profilo da Profilo Sky Open a Profilo Sky Smart sarà efficace dal mese successivo a quello in cui Sky avrà dato conferma dell'avvenuta Variazione del Profilo, salvo che non sia diversamente disposto dalle condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito.

Se con la Richiesta di Abbonamento hai aderito al Profilo Sky Smart, non potrai chiedere la Variazione del Profilo e aderire al Profilo Sky Open prima della scadenza del vincolo di permanenza minima di 18 mesi di cui al successivo articolo 5. Potrai sempre chiedere il Recesso Anticipato dal Contratto, restituendo a Sky l'importo corrispondente agli sconti nei termini di cui al successivo articolo 13, lett. (b) e/o disdire il Contratto a scadenza.

La richiesta di Variazione del Profilo potrà essere formulata attraverso le apposite sezioni dell'Area Fai da Te, o contattando il Servizio Clienti Sky con le modalità descritte al successivo art. 23.

Salvo che non sia diversamente disposto dalle condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, in caso di Variazione del Profilo, Sky potrà richiedere un contributo per il costo di gestione come indicato sul sito www.sky.it o disponibile contattando il Servizio Clienti Sky.

4.2 Upgrade, Sostituzioni e rimozione pacchetto

In qualsiasi momento potrai decidere di modificare la composizione del Servizio Sky da te prescelta, fermo restando che l'Abbonamento presuppone l'adesione al Pacchetto Base, e in particolare potrai richiedere attraverso le apposite sezioni del sito www.sky.it (per upgrade: sky.it/offerteperte; per rimozione pacchetto: sky.it/rimuovipacchetto) o contattando il Servizio Clienti Sky con le modalità descritte al successivo art. 23:

(i) l'aggiunta di Pacchetti e/o Servizi o Prodotti Opzionali che comporti un aumento del Corrispettivo di Abbonamento (**Upgrade**) e/o la sostituzione di un Pacchetto con un altro che non comporti una variazione del Corrispettivo di Abbonamento (**Sostituzione**). L'Upgrade e la Sostituzione saranno efficaci dal momento della richiesta andata a buon fine e, a partire da tale momento, in caso di Upgrade il Corrispettivo di Abbonamento sarà aggiornato e comprenderà il corrispettivo per il/i Pacchetto/i e/o Servizi o Prodotti Opzionali aggiunto/i;

(ii) la riduzione o sostituzione di Pacchetti e/o Servizi o Prodotti Opzionali che comporti una riduzione del Corrispettivo di Abbonamento (**rimozione pacchetto**). La rimozione pacchetto sarà efficace entro 30 (trenta) giorni dalla tua richiesta o entro il minor termine di cui Sky ti informerà preventivamente.

4.2.1 Condizioni per la rimozione pacchetto

Nel caso in cui eserciti la rimozione pacchetto prima della scadenza del vincolo di permanenza minima previsto dal Profilo Sky Smart, Sky ti richiederà la restituzione degli sconti relativamente al/i Pacchetto/i o Servizio/Prodotto Opzionale di cui hai chiesto la rimozione pacchetto, secondo quanto indicato nella pagina Trasparenza Tariffaria.

5. Durata e rinnovo espresso del Profilo Sky Smart

Al termine del vincolo di permanenza minima di 18 mesi del tuo Profilo Sky Smart, al tuo Abbonamento saranno applicate automaticamente le condizioni relative al Profilo Sky Open ed il Prezzo di Listino vigente a tale momento, salva la tua possibilità di disdire il Contratto a scadenza nonché la tua possibilità di rinnovare la tua adesione al Profilo Sky Smart nei termini e alle condizioni di seguito descritte. Qualora intendessi rinnovare la tua adesione al Profilo Sky Smart prima della scadenza del vincolo di permanenza minima di 18 mesi nell'Abbonamento, potrai farlo attraverso le apposite sezioni dell'Area Fai da Te, o contattando il Servizio Clienti Sky con le modalità descritte al successivo art. 23.

Per il periodo di 18 mesi successivo alla data di rinnovo della tua adesione al Profilo Sky Smart, al tuo Abbonamento saranno applicate le condizioni relative al Profilo Sky Smart e il relativo Prezzo Scontato Sky Smart, in vigore a quel momento ed applicabili ai Servizi Sky da te scelti. Qualora, al momento della decorrenza del tuo rinnovo dell'adesione al Profilo Sky Smart, fosse in vigore un Prezzo Scontato Sky Smart più basso, quest'ultimo Prezzo Scontato Sky Smart ti sarà automaticamente applicato da Sky.

Nel caso in cui rinnovassi la tua adesione al Profilo Sky Smart nei termini sopra descritti, Sky ti addebiterà un Corrispettivo di Rinnovo che sarà preventivamente indicato da Sky.

CORRISPETTIVI

6. Pagamento dei Corrispettivi

Il Corrispettivo di Abbonamento per il Servizio Sky può essere da te pagato, secondo quanto da te indicato nella Richiesta di Abbonamento, in unica soluzione (**Corrispettivo in Unica Soluzione**) oppure in ratei periodici (**Canoni di Abbonamento**).

Il Corrispettivo per il Servizio Sky da te scelto sarà dovuto a partire dalla nostra abilitazione del Servizio Sky, con la modalità da te indicata nella Richiesta di Abbonamento, e sarà quello in vigore al momento dell'invio da parte tua a Sky della Richiesta di Abbonamento.

Fermo quanto sopra, in caso di scelta da parte tua del Profilo Sky Smart, ti sarà applicato il Prezzo Scontato Sky Smart cui hai aderito in base all'offerta commerciale, ad eccezione di eventuali variazioni dell'IVA o aggiunte di altre imposte di legge a tuo carico che dovessero verificarsi nel corso della durata del Contratto.

Ti invitiamo a verificare il Corrispettivo di Abbonamento a te applicabile e il relativo periodo di validità sul sito www.sky.it nella sezione "Trasparenza Tariffaria".

Il Corrispettivo relativo ai Contenuti a Richiesta che avrai acquistato in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento sarà pagato contestualmente al pagamento del Canone di Abbonamento o, nel caso di Corrispettivo in Unica Soluzione, secondo le tempistiche indicate nella fattura di Sky.

7. Frequenza e modalità di pagamento

I Corrispettivi andranno pagati con la frequenza che hai scelto tra quelle disponibili nella Richiesta di Abbonamento e più precisamente entro la data di scadenza pagamento indicata in fattura.

I Corrispettivi degli acquisti relativi ai Contenuti a Richiesta acquistati in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento ti saranno evidenziati in fattura separatamente.

Il pagamento dei Corrispettivi avverrà con il metodo di pagamento da te scelto nella Richiesta di Abbonamento tra quelli disponibili nella stessa Richiesta di Abbonamento. Dovrai mantenere un metodo di pagamento valido per tutta la durata del Contratto.

Nel caso tu abbia scelto quale modalità di pagamento l'addebito su conto corrente o su carta di credito, Sky può sospendere i Servizi Sky, in tutto o in parte, nel caso in cui la Banca o l'Ente Emittente la carta di credito non accetti la nostra richiesta di pagamento, nonché nel caso in cui il pagamento non vada a buon fine e/o nel caso che la modalità scelta venga da te revocata e non sia prontamente sostituita, prima della scadenza del pagamento, da altra tra quelle accettate da Sky al momento della sostituzione. In ognuno di tali casi di sospensione, sarai tenuto a corrisponderti gli importi dovuti in base al Contratto tramite una delle modalità di pagamento che ti comunicherà Sky, fermo restando che ove tra tali modalità vi fosse il bollettino postale Sky potrà addebitarti il pagamento degli importi previsti nel successivo comma del presente articolo.

Nel caso in cui, nel corso del Contratto, ci comunicassi la modifica della modalità di pagamento fino a quel momento da te prescelta, sostituendola con il bollettino postale e sempre che quest'ultima modalità di pagamento sia tra quelle accettate da Sky al momento della tua comunicazione, sarai tenuto al pagamento di un importo di €60 (sessanta/00) a titolo di deposito cauzionale. Quest'ultimo importo ti sarà restituito da Sky, con le modalità e i tempi di cui all'art. 10, in caso di sostituzione da parte tua della modalità di pagamento con bollettino postale con altra modalità tra quelle accettate da Sky oppure alla cessazione del Contratto.

Qualora constatassimo che i dati di pagamento da te forniti non siano corretti, Sky si riserva la facoltà, previo avviso, di sospendere i Servizi Sky, in tutto o in parte.

Ai fini del presente Contratto, puoi consultare il sito www.sky.it o contattare il Servizio Clienti Sky per verificare ogni aggiornamento sulle modalità di pagamento accettate da Sky.

8. Fatturazione

Sky emette fatture elettroniche con la cadenza da te prescelta nella Richiesta di Abbonamento utilizzando il Sistema di Interscambio secondo quanto previsto dal d.lgs. 127/2015 (modificato con l. 145/2018). Le fatture elettroniche emesse nei tuoi confronti sono rese disponibili, su tua richiesta, mediante i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate; una copia delle fatture elettroniche emesse sono disponibili nell'Area Fai da Te per un periodo di 12 mesi.

Inoltre, potrai richiedere l'invio di copia cartacea con spese per l'invio a tuo carico, il cui importo è indicato nella Carta Servizi.

Se, in corso di Contratto, successivamente all'adesione alla Richiesta di Abbonamento, aderisci ad offerte o ad altri Servizi Sky, la modalità di consultazione e di eventuale invio delle fatture, secondo quanto sopra previsto, resterà quella in essere per l'Abbonamento al momento dell'adesione a tali offerte o altri Servizi Sky.

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

9. Omesso pagamento e clausola penale

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

(a) Sky potrà a propria scelta, previa comunicazione, ridurre il Servizio Sky nel caso di mancata ricezione del pagamento alla data di scadenza, decorso il termine indicato da Sky nella propria comunicazione; (b) Sky, previa comunicazione, potrà sospendere integralmente il Servizio Sky nel caso di mancata ricezione del pagamento decorsi i termini previsti dalla normativa applicabile, e in ognuna di tali ipotesi sarai tenuto comunque al pagamento del Corrispettivo di Abbonamento per i diversi Servizi Sky da te scelti per tutta la restante durata del Contratto.

Sia in caso di riduzione che in caso di integrale sospensione, potrai ottenere la riattivazione del Servizio Sky solo a condizione che:

(a) paghi a Sky tutte le somme arretrate oltre ad una penale di € 9,90 (nove/90) o, in caso di reiterati mancati pagamenti nell'arco di 18 (diciotto) mesi, di € 29,90 (ventinove/90); e (b) ti impegni ad eseguire i successivi pagamenti mediante addebito su conto corrente bancario, carta di credito o altro metodo di pagamento elettronico da te scelto tra quelli da noi indicati e che puoi verificare sul sito www.sky.it o contattando il Servizio Clienti Sky.

Qualora le somme dovute, eventualmente maggiorate della penale sopra indicata, vengano corrisposte tramite carta di credito o altro metodo di pagamento elettronico da te scelto tra quelli da noi indicati, la riattivazione del Servizio Sky sarà da noi disposta immediatamente dopo aver verificato l'aver avuto pagamento; diversamente, in caso di addebito delle stesse su conto corrente bancario, la riattivazione del Servizio Sky è subordinata all'accertamento dell'effettivo incasso delle somme arretrate da parte di Sky.

10. Deposito cauzionale

Al momento della tua adesione al Contratto, a tutela dei Materiali Sky nonché a garanzia del credito e da eventuali frodi, potremo chiederti il pagamento di una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale infruttifero di interessi, il cui importo è indicato, per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri, nell'art. 8 della Carta Servizi e, per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via open internet, sul sito www.sky.it nella sezione "Trasparenza Tariffaria" e contattando il Servizio Clienti Sky.

Il deposito cauzionale dovrà essere corrisposto a Sky con la modalità che hai scelto tra quelle disponibili nella Richiesta di Abbonamento.

Successivamente alla cessazione del Contratto a scadenza naturale dello stesso, per tuo Recesso Anticipato o in ogni altro caso di cessazione del Contratto, e a condizione che tu non sia tenuto a versare a Sky somme a qualunque titolo in base al Contratto, Sky provvederà entro 90 (novanta) giorni dalla data di riconsegna dei Materiali Sky a restituirti la somma versata a titolo di deposito cauzionale, previa compensazione di eventuali crediti di Sky nei tuoi confronti nonché previa restituzione a Sky dei Materiali Sky, e sempre che i Materiali Sky risultino perfettamente funzionanti e pronti all'uso. Diversamente, Sky potrà trattenere le somme del Deposito Cauzionale corrispondenti al valore economico dei beni danneggiati o non funzionanti, dandotene preventiva comunicazione.

Fatto salvo quanto sopra, il deposito cauzionale ti sarà restituito con il medesimo metodo di pagamento da te utilizzato per il pagamento dei Corrispettivi e, qualora non fosse tecnicamente possibile, con assegno di trazione.

DURATA DEL CONTRATTO, DISDETTA, RINNOVO E RECESSO

11. Durata del Contratto, rinnovo e Disdetta

Fermo quanto previsto dagli artt. 12 (Recesso dal Contratto e altre previsioni sulla Disdetta) e seguenti, il Contratto avrà durata di 18 (diciotto) mesi decorrenti dalla data di abilitazione da parte di Sky della fruizione del Servizio Sky, sia nel caso di Profilo Sky Smart, sia nel caso di Profilo Sky Open.

Il Contratto si intende tacitamente rinnovato di diciotto mesi in diciotto mesi, salva tua **Disdetta** che dovrai comunicare a Sky, secondo le modalità previste dall'art. 12.4, con un preavviso di 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza del termine di ciascun periodo di 18 (diciotto) mesi di durata del Contratto, e fermo restando il tuo diritto di recesso dal Contratto, in qualsiasi momento, ai sensi degli artt. 12 e seguenti.

Qualora tu aderisca al Profilo Sky Smart, il vincolo di permanenza minima nell'Abbonamento è pari a 18 mesi dalla data di attivazione dello stesso Profilo Sky Smart.

Al termine del vincolo di permanenza minima di 18 mesi del tuo Profilo Sky Smart, al tuo Abbonamento saranno applicate automaticamente le condizioni relative al Profilo Sky Open ed il Prezzo di Listino vigente a tale momento, salva la tua possibilità di disdire il Contratto a scadenza nonché la tua possibilità di rinnovare la tua adesione al Profilo Sky Smart nei termini e alle condizioni descritte all'art. 5 che precede.

Le modalità e i termini per esercitare il recesso dal Contratto e le relative condizioni sono disciplinate all'art. 12 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

12. Recesso dal Contratto ed altre previsioni sulla Disdetta

12.1 Casi di recesso

Puoi recedere dal Contratto nei seguenti casi:

(a) in caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, nei primi 14 (quattordici) giorni dalle condizioni previste dal successivo art. 12.2; (b) in qualunque momento, prima della scadenza del Contratto, alle condizioni previste dal successivo art. 12.3; (c) in caso di modifica unilaterale del Contratto da parte di Sky alle condizioni previste dal successivo art. 14.

12.2 Recesso nei primi 14 giorni (Ripensamento)

Ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/05 e successive modifiche) in caso di Contratto a distanza (ad es. per telefono, via web etc.) o negoziato fuori dai locali commerciali, avrai diritto di recedere dal Contratto e/o dai singoli Servizi Sky e/o dai singoli Servizi o Prodotti Opzionali, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto o dalla data dell'acquisto dei singoli Servizi Sky e/o dei singoli Servizi o Prodotti Opzionali (Periodo di Ripensamento).

In caso di acquisto di prodotti da Sky, potrai esercitare il diritto di recesso entro 14 (quattordici) giorni dalla data di consegna del prodotto e procedere con la restituzione del prodotto seguendo le indicazioni riportate sul sito www.sky.it o comunicate dal Servizio Clienti Sky.

Per esercitare il recesso, puoi chiamare il numero 02.917171. In alternativa puoi inviare una comunicazione – anche utilizzando il modulo tipo di recesso Sky pubblicato sul sito www.sky.it (nella pagina Assistenza Sky, sezione Moduli) – 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 Periodo di Ripensamento sopra indicato.

Se recedi dal presente Contratto nel Periodo di Ripensamento e non hai richiesto l'attivazione immediata dei Servizi Sky e/o dei Servizi o Prodotti Opzionali, Sky ti rimborserà tutti i pagamenti ricevuti, compresi eventuali costi di consegna che hai sostenuto, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 (quattordici) giorni dal momento in cui riceveremo la tua comunicazione di recesso.

Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da te usato per la transazione iniziale, salvo che tu non abbia espressamente indicato un'altra modalità di accredito; in ogni caso, non dovrai sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Se hai richiesto espressamente l'attivazione dei Servizi Sky e dei Servizi o Prodotti Opzionali durante il Periodo di Ripensamento, dovrai corrispondere a Sky, per tutte le prestazioni previste dal Contratto, un importo proporzionale a quanto ti è stato fornito fino al momento in cui hai comunicato il tuo recesso.

Se hai eventuali Materiali Sky dovrai restituirli entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione di una comunicazione di Sky in tal senso presso uno Sky Service e farti rilasciare la ricevuta dell'avvenuta restituzione, o secondo le diverse modalità che ti saranno comunicate da Sky. Potrai reperire lo Sky Service a te più vicino sul sito www.sky.it o contattando il Servizio Clienti Sky. In tal caso, la mancata restituzione dei Materiali Sky potrà comportare l'addebito delle penali previste all'art. 18.6.

Il recesso è escluso ai sensi dell'art. 59 comma 1 D.lgs. n. 206/05 per i contratti relativi ad alcune categorie di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con il tuo accordo espresso, e con l'accettazione da parte tua della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del servizio. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il diritto di recesso è escluso in relazione ai seguenti servizi: se hai perfezionato l'acquisto di un Contenuto a Richiesta non potrai esercitare il diritto di recesso dopo averlo visionato; se hai richiesto il Servizio di Installazione o di adeguamento dell'impianto esistente non potrai esercitare il diritto di recesso, limitatamente a tale ultimo servizio, in seguito all'esecuzione dell'installazione e/o dell'adeguamento dell'impianto stesso da parte di Sky.

12.3 Recesso Anticipato

Puoi recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, comunicando a Sky tale tua scelta, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, con le modalità e ai termini previsti all'art. 12.4.

Il Recesso Anticipato ha efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione da te inviata.

In caso di Recesso Anticipato, devi restituire a Sky gli sconti secondo quanto previsto al successivo art. 13.

12.4 Condizioni e modalità di Recesso Anticipato e di Disdetta

Con riferimento alla **Disdetta** dal Contratto di cui all'art. 11 e al **Recesso Anticipato** di cui all'art. 12.3, puoi comunicare a Sky la tua volontà di disdire il Contratto o di recedere dal Contratto con le medesime modalità utilizzabili al momento dell'adesione allo stesso Contratto, che garantiscano certezza sull'avvenuta ricezione della tua comunicazione da parte di Sky, quali preferibilmente il telefono (chiamando il numero 02.917171), il webform (accedendo all'Area Fai da Te) oppure presso i punti di vendita. In caso di utilizzo del telefono, del webform o del punto vendita riceverai un messaggio di conferma di ricezione da parte di Sky.

In alternativa, potrai inviare una PEC o una raccomandata a.r. agli indirizzi specificati sul sito www.sky.it.

13. Importi da corrispondere in caso di Recesso Anticipato

Salvo che non sia diversamente disposto dalle condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, nei casi di Recesso Anticipato, prendi atto e accetti che ti saranno fatturati e sarai tenuto a versare a Sky:

- gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il Servizio Sky fruito fino ai 30 (trenta) giorni successivi alla data di ricevimento della tua comunicazione di recesso;
- qualora non sia rispettato il vincolo di permanenza minima nel Contratto previsto per il Profilo Sky Smart, l'importo per la restituzione degli sconti, secondo quanto indicato nella pagina Trasparenza Tariffaria.

MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO

14. Modifiche unilaterali delle condizioni economiche e contrattuali

Sky ha la facoltà di modificare le condizioni economiche e contrattuali previste nel Contratto, oltre che nei casi previsti dalla legge, solo qualora ricorra uno dei seguenti giustificati motivi: modifiche legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, motivi connessi con l'incremento dei costi relativi ai contenuti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei Servizi Sky, in occasione di sviluppi tecnologici o informatici, o comunque in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, che rilevino rispetto alle prestazioni contrattuali.

In tal caso, per i Servizi Sky fruibili via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri, Sky provvede tempestivamente a informarti mediante una comunicazione in fattura e/o altra comunicazione scritta contenente l'indicazione del giustificato motivo della/e variazione/i, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla data di entrata in vigore delle modifiche, e/o mediante ogni altra modalità di comunicazione prevista dalla legge; per i Servizi Sky fruibili via open internet, Sky provvede tempestivamente a informarti con una delle modalità indicate nell'art. 24.

Entro tale termine, avrai diritto di recedere dal Contratto senza penali né costi di disabilitazione del Servizio Sky (inclusi gli eventuali importi previsti al precedente art. 13, lett. (b) con le modalità previste dall'art. 12.4.

In caso di mancato esercizio nel termine sopra indicato del diritto di recesso, le variazioni unilaterali si intenderanno da te accettate e produrranno effetti nei tuoi confronti.

Sky rende disponibili sul sito www.sky.it, aggiornate, le proprie Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

ALTRE PREVISIONI RELATIVE AI SERVIZI SKY

15. Aggiornamenti dei contenuti dell'offerta Sky, dei canali, dei servizi relativi ai Contenuti a Richiesta e dei Pacchetti

Prendi atto ed accetti che i canali e/o i servizi e/o i contenuti inclusi nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky (ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli eventi calcistici e/o sportivi all'inizio di e/o durante ciascun campionato) sono soggetti ad aggiornamenti derivanti dalla disponibilità o meno dei relativi diritti di utilizzazione in capo a Sky e/o ai suoi danti causa e/o derivanti dalle scelte di Sky in merito al Servizio Sky, o in merito ai propri canali e/o servizi, e/o derivanti dalle scelte di soggetti terzi editori di canali e/o servizi facenti parte, di volta in volta, del Servizio Sky.

Prendi inoltre atto e accetti che la possibilità per Sky di trasmettere eventi in diretta e/o dal vivo, con o senza la presenza del pubblico, potrebbe essere compromessa da contingenze sanitarie, sociali, economiche o politiche.

Ci riserviamo la facoltà di aggiornare i canali e/o i servizi e/o i contenuti inclusi nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky, potendo la loro presenza nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky cessare per le ragioni sopra dette, e potendo il numero di ore di ciascun canale e/o servizio incluso nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky essere modificato anche in termini di riduzione della durata di ciascun canale e/o servizio. In caso di cessazione della presenza di un canale e/o servizio incluso nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky e/o in caso di aggiunta di nuovi canali e/o servizi, Sky ti fornirà l'aggiornamento in merito alla propria offerta attraverso il sito www.sky.it, l'EPG, i materiali commerciali o contattando il Servizio Clienti Sky.

Ti ricordiamo che:

Sky è responsabile esclusivamente del contenuto dei canali e/o servizi di cui è editore;

(a) i canali e/o i servizi di terzi editori inclusi, di volta in volta, nell'offerta Sky, non ricadono sotto la responsabilità di Sky.

(b) Potrai consultare, in qualsiasi momento, la composizione aggiornata dell'offerta Sky tramite il sito www.sky.it, l'EPG, i materiali commerciali o contattando il Servizio Clienti Sky.

Sky, inoltre, non sarà responsabile in caso di inesattezza dei dati trasmessi ed in particolare dei dati finanziari ed economici forniti dai diversi canali, servizi e/o programmi trasmessi inclusi nei Servizi Sky.

15.1 Forza maggiore

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

16. Corretto funzionamento del Servizio Sky e garanzia legale di conformità, controlli tecnici e aggiornamento del software

16.1 Corretto funzionamento del Servizio Sky e garanzia legale di conformità del Servizio Sky

L'abilitazione alla fruizione del Servizio Sky può avvenire con i Materiali Sky, che sono gli unici a garantire il corretto funzionamento del Servizio Sky, oppure con un Decoder di Tua Proprietà. Le modalità di collegamento e installazione del Decoder Sky e del Decoder di Tua Proprietà sono specificate nell'Allegato 2.

Sky non è responsabile del peggioramento della qualità del Servizio Sky qualora questa dipenda da un uso improprio dei Materiali Sky da parte tua, da un difetto dell'impianto di ricezione e/o di regolazione o da malfunzionamento del Decoder di Tua Proprietà, salve le garanzie di cui all'art. 2.3 delle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e dei Servizi di Assistenza Tecnica applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart, o che dipenda dalla tua rete di casa e/o dall'operatore internet e/o da qualunque altra causa non imputabile a Sky.

Inoltre, Sky non è responsabile del mancato funzionamento del Servizio Sky derivante da limitazioni tecniche o tecnologiche del Decoder di Tua Proprietà (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, Servizio Pay Per View, l'interattività e l'EPG potrebbero non essere disponibili con alcuni tipi di Decoder di Tua Proprietà), né è responsabile del corretto funzionamento del Servizio Sky nei casi indicati nell'Allegato 2.

Sky potrà interrompere il Servizio Sky per effettuare interventi di riparazione, manutenzione, ampliamento o miglioramento. In tal caso, salvo quanto previsto all'art. 15.1, sarai informato di tali interruzioni con adeguata comunicazione. Qualora tali interruzioni dovessero durare per più di 2 (due) giorni consecutivi, Sky ti riconoscerà uno sconto sul Corrispettivo di Abbonamento.

Sul sito www.sky.it puoi inoltre trovare, costantemente aggiornate, la descrizione delle funzionalità relative al Servizio Sky e quelle relative ai Servizi Tecnologici. Ti invitiamo a consultare il sito www.sky.it e, con riguardo ai Servizi Tecnologici anche le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart e le informazioni disponibili nelle offerte commerciali.

Sky presta la garanzia legale di conformità del Servizio Sky secondo quanto previsto dagli artt. 135-octies e seguenti del Codice del Consumo per tutta la durata dell'Abbonamento. In caso di difetto di conformità, avrai diritto al ripristino della conformità del Servizio Sky o, in alternativa, ove ricorrano le condizioni previste dalla normativa citata, potrai richiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del Contratto. Per maggiori informazioni sulla garanzia legale di conformità del Servizio Sky consulta il sito www.sky.it.

16.2 Controlli tecnici

Ti impegni a permettere ai tecnici inviati da Sky, muniti di tesserino di riconoscimento, l'accesso al locale ove si trova installato il Materiale Sky, previo appuntamento che verrà concordato con te da Sky o dal tecnico incaricato da Sky, comunque nel rispetto delle norme applicabili. Qualora tu non consenta immotivatamente tale accesso, Sky avrà facoltà di sospendere il Servizio Sky inviandoti preventivamente una comunicazione.

16.3 Aggiornamento del software

Prendi atto e accetti che, per garantirti la funzionalità del Servizio Sky, potremo aggiornare in modalità remota il software o il firmware presente nei Materiali Sky o nel Decoder di Tua Proprietà. Inoltre, prendi atto e accetti che Sky ha la facoltà di apportare, anche al fine di garantire la sicurezza del Servizio Sky, ogni altro aggiornamento e/o modifica relativa alla tecnologia di fruizione da te scelta ai sensi del Contratto.

17. Corretto utilizzo del Servizio Sky, sicurezza e conseguenze per usi illeciti

17.1 Condizioni di utilizzo del Servizio Sky

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

(a) per uso personale e nell'ambito familiare e domestico, tramite l'uso di un solo apparecchio televisivo per ciascun Materiale Sky che abilita la fruizione del Servizio Sky, restando inteso che non è consentito diffondere e distribuire a fini commerciali o a scopo di lucro o per qualunque altra finalità, i canali, i servizi e/o i contenuti inclusi nel Servizio Sky, in tutto o in parte, in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico o in altro modo;

(b) dovrai installare il Decoder Sky esclusivamente all'interno del Territorio presso l'indirizzo di installazione del Decoder Sky che hai indicato nella Richiesta di Abbonamento; in caso di Decoder di Tua Proprietà, potrai installarlo in luogo diverso da quello sopra detto, purché, ai fini della fruizione del Servizio Sky, nel Territorio e fermo il divieto di installazione in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico. Nel corso della durata dell'Abbonamento, Sky, conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE n. 2017/1128 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 giugno 2017 "relativo alla portabilità transfrontaliera di servizi di contenuti online nel mercato interno" e per gli effetti dello stesso, si riserva di richiederti la comunicazione dell'indirizzo di installazione del Decoder di Tua Proprietà;

(c) dovrai fruire di qualunque Servizio Sky, diverso dai Servizi Tecnologici fruibili in mobilità, solo tramite i Materiali Sky o il Decoder di Tua Proprietà ed esclusivamente presso l'indirizzo di cui al precedente art. 17.1. (b) oppure, qualora successivamente modificato ai sensi dell'art. 17.1 (d), presso quest'ultimo indirizzo. In caso di Decoder di Tua Proprietà potrai fruire di qualunque Servizio Sky, diverso dai Servizi Tecnologici fruibili in mobilità, anche al di fuori dell'indirizzo sopra indicato nella presente lettera b), purché nel Territorio tramite il Decoder di Tua Proprietà, e nel rispetto di quanto altro previsto nel presente art. 17.1. Anche in caso di Decoder di Tua Proprietà, la possibilità di fruire del Servizio Sky al di fuori dell'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento è esclusa in caso di Servizio Sky Multiscreen. La fruizione dei Servizi Tecnologici in mobilità è disciplinata dalla lettera (l) del presente art. 17.1;

(d) dovrai comunicare tempestivamente a Sky, tramite la tua Area Fai da Te o il Servizio Clienti Sky, ogni modifica dell'indirizzo di installazione del Decoder Sky indicato nella Richiesta di Abbonamento e di quello indicato a Sky nella comunicazione di cui alla precedente lettera (b) del presente art. 17.1, fermo restando che tale indirizzo dovrà comunque essere all'interno del Territorio e fermo il rispetto delle altre previsioni del presente art. 17.1;

(e) non dovrai condividere i contenuti del Servizio Sky o metterli a disposizione in rete ad altri soggetti o comunque farne un utilizzo non consentito ai sensi del presente articolo;

(f) fermo quanto previsto dalle precedenti lettere (a) ed (e), non dovrai utilizzare alcun Servizio Sky allo scopo di riprodurre, registrare, distribuire, trasmettere e/o modificare, manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo i relativi contenuti. Più in generale, è vietato qualsiasi uso del Servizio Sky, di qualsivoglia testo, immagine, suono, video, informazione e/o software messi a tua disposizione per mezzo del Servizio Sky se non conformemente a quanto espressamente consentito dal presente art. 17. In caso di usi non consentiti sarai tenuto a manlevare e tenere indenne Sky da ogni perdita, risarcimento, penale, spesa di investigazione, e lite e conseguenza pregiudizievole in cui Sky potrebbe incorrere a causa di tale uso e/o a causa della violazione da parte tua delle vigenti normative nazionali ed internazionali in materia di diritti ivi incluse quelle di proprietà intellettuale e/o industriale, privative e/o diritti connessi. Sarai responsabile di qualsiasi utilizzo del Servizio Sky anche da parte di terzi e/o minori che accedono dall'apparato installato presso l'indirizzo da te fornito o successivamente comunicato a Sky;

(g) non dovrai manomettere o manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo Materiali Sky; e non dovrai usare i Materiali Sky per scopi diversi dalla mera fruizione del Servizio Sky ai sensi del precedente paragrafo (a) del presente art. 17.1 e delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky; non dovrai rimuovere qualunque segno distintivo, marchio o altra nota informativa (inclusi quelli relativi ai diritti d'autore dei legittimi titolari e agli obblighi di riservatezza che ti obblighi a rispettare) relativi ai software e alle tecnologie incluse nel Servizio Sky, che ti sono qui concessi in sublicenza in via non esclusiva, non trasferibile e per uso strettamente personale; dovrai mantenere riservato, non dovrai cedere, trasferire o concedere in sublicenza, decompilare, manomettere o manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo o copiare i software e le tecnologie incluse nel Servizio Sky. In caso di violazione di questi obblighi sarai tenuto a manlevare e tenere indenne Sky da ogni perdita, risarcimento, penale, spesa di investigazione e lite e conseguenza pregiudizievole in cui Sky potrebbe incorrere a causa di tale inadempimento e/o dalla violazione da parte tua delle vigenti normative nazionali ed internazionali ivi incluse quelle in materia di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, privative e/o diritti connessi. Sarai responsabile di qualsiasi utilizzo dei Materiali Sky installati presso l'indirizzo da te fornito o successivamente comunicato a Sky anche da parte di terzi e/o minori che vi accedono;

(h) dovrai custodire responsabilmente il codice personale, fornito da Sky, necessario per poter fruire di programmi gravemente nocivi per i minori su Contenuti a Richiesta, e con il quale attraverso l'utilizzo del sistema di "parental control", e seguendo le indicazioni comunicate da Sky, puoi altresì bloccare autonomamente ulteriori contenuti in base ad una classificazione dei medesimi per fasce d'età. Il blocco dei programmi gravemente nocivi non può essere disabilitato in maniera stabile da te;

(i) dovrai impedire comunque ai minori la visione di eventuali contenuti ad essi vietati dalle leggi vigenti, o la cui visione è a loro sconsigliata;

(j) i legittimi titolari dei contenuti forniti mediante il Servizio Sky utilizzano software e tecnologie di terze parti per proteggere i loro diritti di proprietà intellettuale sui contenuti.

(k) prendi atto che il Servizio Sky potrà contenere comunicazioni commerciali;

(l) con riferimento esclusivamente ai Servizi Tecnologici in mobilità, potrai fruire di tali Servizi nel Territorio e anche quando ti trovi temporaneamente in uno degli altri Stati membri dell'Unione Europea o dello Spazio Economico Europeo, conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE n. 2017/1128 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 giugno 2017 "relativo alla portabilità transfrontaliera di servizi di contenuti online nel mercato interno". Scopri di più su sky.it/skyineuropa.

17.2 Sicurezza: controlli, sospensione del Servizio Sky e penale contrattuale per uso non conforme

Per motivi di sicurezza e per tutelare i contenuti, la tecnologia e i Materiali Sky da usi abusivi, Sky potrà svolgere dei controlli. Qualora si rilevinno usi illeciti, anche eventualmente realizzati attraverso il Decoder di Tua Proprietà, Sky potrà adottare delle azioni di sospensione del Servizio Sky e/o di risoluzione del Contratto, richiedere delle penali e agire per il risarcimento dei danni nei confronti dei soggetti responsabili, ai sensi del Contratto e/o ai sensi delle normative applicabili. In particolare, Sky si riserva di effettuare dei controlli in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità per verificare che l'utilizzo del Servizio Sky sia conforme a quanto previsto all'art. 17.1, nel rispetto delle norme applicabili.

Sky si riserva di verificare inoltre, in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità, da remoto o tramite propri incaricati, che la/le Smart Card abbinata/e o il/i Decoder abbinato/i a uno o più contratti di abbonamento residenziale ad uso domestico non siano utilizzate per la fruizione del Servizio Sky al di fuori dell'indirizzo di cui all'art. 17.1 lettera (b) oppure, qualora successivamente modificato, al di fuori dell'indirizzo di cui all'art. 17.1 lettera (d) o presso soggetti diversi dal titolare dell'abbonamento o all'interno di locali aperti al pubblico, ivi inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, locali pubblici, associazioni di vario tipo, circoli ricreativi, etc. I controlli sull'utilizzo di Smart Card residenziali in ambito pubblico sono previsti, tra l'altro, in quanto, per la visione in ambito pubblico, Sky prevede una specifica offerta. Ad esito dei controlli, gli incaricati redigeranno un documento informativo che verrà comunicato a Sky per le necessarie verifiche.

Nel caso in cui, ad esito dei controlli, venga riscontrato un uso illecito, in quanto non conforme al precedente art. 17.1 lettere (a), (b), (c), (d), (e), (f) (g), (h), (i) e (l), Sky potrà sospendere il Servizio Sky, dandoti comunicazione nelle modalità ritenute più opportune, ferma la possibilità di richiedere la penale indicata di seguito e di procedere alla risoluzione ai sensi dell'art. 19.

Sky si riserva, inviandoti previamente una comunicazione, di procedere con la sospensione del Servizio Sky anche nel caso di rifiuto da parte tua a collaborare per consentire di effettuare le verifiche e i controlli di cui al presente art. 17.2.

In caso di violazione da parte tua di uno o più delle obbligazioni previste all'art. 17.1 lettere (a), (c), (e), (f) avremo inoltre diritto di 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, salvo ogni altro diritto di Sky, ivi compreso il risarcimento del maggior danno. Sarà facoltà di Sky procedere sia civilmente che penalmente nei confronti dei responsabili

18. Materiali Sky, condizioni di uso, assistenza tecnica, penali

18.1 Materiali Sky

I Materiali Sky che ti metteremo a disposizione, con le modalità di volta in volta stabilite, per fruire del Servizio Sky continueranno a rimanere di proprietà di Sky e ti saranno messi a disposizione da parte nostra in comodato d'uso gratuito.

Prendi atto e accetti che, salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, la cessazione del Contratto, qualunque ne sia la causa, comporta l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito dei Materiali Sky.

Dovrai restituirci i Materiali Sky alla cessazione del Contratto, secondo le modalità e i termini previsti all'art. 18.5., nonché nel corso del Contratto nei casi previsti dall'art. 18.2.

18.2 Condizioni di uso dei Materiali Sky

Dovrai utilizzare i Materiali Sky in maniera conforme al Contratto, nonché mantenere i Materiali Sky liberi da qualsiasi onere, pegno o gravame e fare in modo che il diritto di Sky su di essi resti immune da eventi pregiudizievoli. In caso di usi non consentiti dei Materiali Sky, potremo sospenderti il Servizio Sky e applicare la penale contrattuale fino a Euro 4.000 (quattromila/00) oltre a richiedere il risarcimento del maggior danno, nonché risolvere il Contratto.

Nel corso del Contratto, qualora ti venga richiesto da Sky a fini di manutenzione, aggiornamento tecnologico, sicurezza o verifica del corretto utilizzo dei Materiali Sky, dovrai mettere il Materiale Sky interessato a disposizione di Sky o sostituirlo o restituirlo a Sky con le modalità e i tempi indicati da Sky e in caso di mancato adempimento Sky potrà applicare le penali previste nell'art. 18.6. Resta inteso che la sostituzione avverrà prima che i Materiali Sky da sostituire divengano inutilizzabili, e secondo le modalità che Sky ti indicherà. Ove tu non dovessi provvedere secondo le modalità da noi indicate, ferme le previsioni di cui all'art. 18.6, eventuali malfunzionamenti non saranno a noi imputabili. Salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, in caso di cessazione del Contratto:

(a) sarai tenuto alla restituzione dei Materiali Sky in stato perfettamente integro e funzionanti, salvo segni di usura derivanti dal loro normale utilizzo, entro

- 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del Servizio Sky, se hai aderito al Contratto entro il 06 maggio 2024 (incluso), oppure

- 30 (trenta) giorni dalla disattivazione del Servizio Sky, se hai aderito al Contratto dopo il 16 maggio 2024

La consegna dei Materiali Sky dovrà essere effettuata presso uno Sky Service (facendoti rilasciare la ricevuta di avvenuta riconsegna) o secondo le diverse modalità che ti saranno comunicate da Sky. Potrai reperir e lo Sky Service a te più vicino sul sito [HYPERLINK "http://www.sky.it"](http://www.sky.it) o contattando il Servizio Clienti Sky;

(b) Sky potrà addebitarti le penali previste all'art. 18.6 in caso di mancata restituzione dei Materiali Sky, di ritardo nella loro restituzione oltre il termine sopra indicato e/o in caso di loro danneggiamento e/o distruzione, in tutto o in parte.

18.3 Furto o smarrimento

In caso di furto o smarrimento dei Materiali Sky, dovrai inviare a Sky, entro 7 (sette) giorni, mediante lettera raccomandata A.R., copia della relativa denuncia alle competenti autorità.

Sky potrà addebitarti le penali previste all'art. 18.6 nel caso di furto o smarrimento dei Materiali Sky non comprovato da denuncia presentata alle competenti Autorità ed inviata a Sky secondo le modalità di cui al primo comma del presente articolo.

In ogni caso, con riguardo alla sostituzione dei Materiali Sky, Sky potrà addebitarti un costo che troverai nella prima fattura successiva al giorno della sostituzione dei Materiali Sky.

18.4 Assistenza tecnica

In caso di malfunzionamento dei Materiali Sky dovrai astenerti dall'intervenire direttamente sugli stessi e dovrai rivolgerti e, ove richiesto, consegnarli ad uno Sky Service. Sky garantisce la riparazione o la sostituzione del Materiale Sky non funzionante con un altro Materiale Sky, eventualmente anche ricondizionato. In caso di malfunzionamento, la mancata sostituzione o riparazione a te imputabile non ti esonera dall'obbligo di pagare il Corrispettivo di Abbonamento o i relativi Canoni di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto. Per i servizi di assistenza tecnica, puoi consultare le pagine del sito www.sky.it e le Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e dei Servizi di Assistenza Tecnica applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart.

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

A parziale deroga di quanto previsto dal precedente art. 18.2 co. 3, lett. (a), alla cessazione del Contratto, Sky si riserva la facoltà di concedere alcune tipologie di Decoder Sky in comodato d'uso gratuito per un ulteriore periodo che sarà indicato da Sky, fermo restando l'obbligo di restituzione alla scadenza di tale periodo.

18.6 Penali

In ogni caso di violazione contrattuale consistente nel ritardo, mancata restituzione, danneggiamento o distruzione dei Materiali Sky o nel mancato invio a Sky, secondo le modalità di cui al primo comma dell'art. 18.3, della denuncia di furto o smarrimento dei Materiali Sky, Sky avrà diritto ad applicare l'importo massimo a titolo di penale, di seguito indicato:

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

Resta salvo il risarcimento del maggior danno subito da Sky e di tutti i costi necessari ad ottenere la restituzione o il recupero di ciascuno dei Materiali Sky.

CLAUSOLE FINALI

19. Risoluzione

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

(a) trascorsi 14 (quattordici) giorni dalla data di riduzione del Servizio Sky ai sensi dell'art. 9, lett. a), e/o dalla data di sospensione del Servizio Sky ai sensi del precedente art. 9, lett. b);

(b) in caso di violazione e/o inadempimento da parte tua di una o più obbligazioni, divieti, garanzie dell'Abbonato di cui ai precedenti artt. 17.1 ("Condizioni di utilizzo del Servizio Sky") e 18.2 ("Condizioni di uso dei Materiali Sky").

Previa comunicazione, Sky potrà recedere dal Contratto nell'ipotesi in cui l'Abbonato sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale, risulti iscritto nel registro dei protesti ovvero sia condannato (anche in via non definitiva) in procedimenti penali, nei quali Sky sia persona offesa dal reato, relativi all'utilizzo illecito dei Servizi Sky.

In caso di cessazione del Contratto, sarai comunque tenuto a versare un importo pari alle somme dovute, a qualunque titolo, in base al Contratto.

Qualora la risoluzione del Contratto sia avvenuta a causa del mancato pagamento di uno o più Canoni di Abbonamento, dovuti dall'Abbonato, Sky avrà facoltà di richiedere all'Abbonato a titolo di penale, in aggiunta ad ogni altro importo dovuto, un importo complessivo pari al Canone di Abbonamento per i diversi Servizi Sky scelti dovuto dall'Abbonato pari a 1 (una) mensilità, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. Inoltre, in tal caso, dovrai rimborsare a Sky tutte le spese sostenute per il recupero del credito e/o delle penali previste, versando a Sky un importo minimo di Euro 104,16 (centoquattro/16) fatti salvi eventuali costi ulteriori.

20. Cessione del contratto e cessione del credito

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

Salva preventiva autorizzazione scritta di Sky, non potrai cedere a terzi il Contratto o i diritti e/o le obbligazioni dallo stesso derivanti.

21. Contratto a favore del Terzo Fruitore

Al momento dell'adesione al Contratto, potrai indicare un Terzo Fruitore del Servizio Sky impegnandoti a:

- (a) pagare tutte le somme dovute in base al Contratto;
- (b) rendere noti al Terzo Fruitore i termini e le condizioni del Contratto e l'informativa privacy e garantire il rispetto da parte del Terzo Fruitore di quanto previsto nel Contratto stesso ed in particolare delle previsioni delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky relative ai Materiali Sky (art. 18) e al corretto utilizzo del Servizio Sky (art. 17).

Nel caso in cui il Servizio Sky sia fornito al Terzo Fruitore, resta inteso che:

- (i) il Servizio Pay Per View potrà essere fruito esclusivamente mediante Sky Primafila Ricaricabile;
- (ii) in caso di inadempimento da parte del Terzo Fruitore di qualunque obbligo su di esso gravante in base al Contratto, Sky può agire direttamente nei tuoi confronti oltre che nei confronti del Terzo Fruitore; e
- (iii) il Recesso Anticipato o la Disdetta sarà efficace solo se inviato/a da te con le modalità indicate al precedente art. 12.4.

Salvo quanto previsto al comma 1, lett. (a), e al comma 2, punto (iii), del presente articolo, dichiari che, con la conclusione del Contratto, il Terzo Fruitore è da te autorizzato ad agire, in tuo nome e per tuo conto, nei rapporti con Sky e così dunque, tra l'altro, ad assumere, in tuo nome e per tuo conto, obbligazioni nei confronti di Sky inerenti al Contratto.

22. Cambio di tecnologia

Potrai richiedere, qualora tecnicamente possibile, come indicato nell'Allegato 2, dietro pagamento di un importo indicato sul sito www.sky.it o fornito contattando il Servizio Clienti Sky, il cambiamento della tecnologia di fruizione del Servizio Sky rispetto a quella indicata nella Richiesta di Abbonamento. L'importo richiesto da Sky per il cambio tecnologia ti sarà addebitato sulla prima fattura disponibile successiva alla richiesta.

23. Servizio Clienti Sky

Per assistenza potrai contattare il nostro Servizio Clienti:

- per posta all'indirizzo Sky, Casella Postale 13057, 20141 Milano,
- 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 o
- 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.

24. Comunicazioni di Sky e aggiornamento del tuo indirizzo

24.1. Comunicazioni di Sky

Ti invieremo informazioni relative al tuo Abbonamento e al Servizio Sky (ad esempio comunicazioni di assistenza, variazioni contrattuali, messaggi di conferma, notifiche, etc.) preferibilmente in formato elettronico al tuo indirizzo e-mail, qualora tu ci abbia fornito un indirizzo email nella Richiesta di Abbonamento o successivamente, e fermo restando che è tuo onere e responsabilità comunicare ogni variazione di tale indirizzo. Ulteriori mezzi per fornirti assistenza o informazioni sul Servizio Sky potranno essere: messaggio sul televisore (bmail), telefonata, messaggio di testo (sms), messaggio in fattura, lettera scritta (ad es. in mancanza del tuo indirizzo email). Talune informazioni riguardanti speciali tariffe o promozioni offerte da Sky potrebbero essere rese note esclusivamente tramite informative non individualizzate, visualizzabili esclusivamente accedendo alla tua Area Fai da Te. Sky ti raccomanda di accedere e verificare la presenza di comunicazioni nella tua Area Fai da Te con cadenza almeno settimanale.

24.2. Aggiornamento da parte tua dell'indirizzo riportato nella Richiesta di Abbonamento

Prendi atto e accetti che l'indirizzo indicato nel riquadro della Richiesta di Abbonamento denominato "Dati del sottoscrittore" vale come elezione di domicilio ai fini di ogni comunicazione A.R. e/o notificazione da parte di Sky relativa al Contratto. Ti obblighi a comunicare tempestivamente a Sky, tramite la tua Area Fai da Te o il Servizio Clienti Sky, ogni variazione del suddetto indirizzo e prendi atto e accetti che ogni onere e responsabilità conseguente alla tua irreperibilità grava unicamente su di te.

25. Reclami

Eventuali reclami potranno essere comunicati al Servizio Clienti Sky, inviando una comunicazione per iscritto, tramite i punti di contatto di cui al precedente art. 23. Sky si impegna a valutare la fondatezza dei reclami e a comunicarti l'esito della valutazione del reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della tua comunicazione, informandoti, tramite comunicazione email o messaggio sul televisore (bmail) o telefonata o messaggio di testo (sms o chat) o lettera scritta.

Se intendi richiedere un indennizzo con riguardo ad un Servizio Sky fruito con tecnologia via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri dovrai seguire la procedura specificata all'art. 10.1 della Carta Servizi. Con riguardo ai Servizi Sky fruibili con tecnologia via open internet, qualora Sky, a seguito di tuo reclamo, verifici la sussistenza, ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento Sky, di un disservizio e di un tuo correlativo diritto ad un indennizzo, Sky provvederà a riconoscerti un accredito secondo i termini e le condizioni indicate nell'Allegato 3 "Reclami e indennizzi per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via open Internet". Fermo quanto sopra previsto, in caso di accoglimento del reclamo Sky ti informerà circa i provvedimenti e le misure idonee individuate da Sky, nonché i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate.

26. Applicazioni di Terze Parti

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

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

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

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

Prendi atto ed accetti che, in occasione di eventuali aggiornamenti delle App delle Terze Parti sui Decoder Sky, sono possibili sospensioni o interruzioni della fruizione delle App e/o dei contenuti e/o funzionalità e/o servizi delle Terze Parti su tali Decoder Sky per il tempo necessario agli aggiornamenti. Per continuare a fruirne, potrai avvalerti degli altri dispositivi su cui le App di Terzi sono disponibili. In caso di malfunzionamenti delle App delle Terze Parti e/o dei contenuti e/o funzionalità e/o servizi delle Terze Parti che siano esclusivamente e direttamente dipendenti dal Decoder Sky, Sky ti fornirà assistenza ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

Per la fruizione delle App, dei relativi contenuti e/o funzionalità e/o servizi devi dotarti di una connessione internet.

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

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

27. Trattamento dei dati personali (rinvio)

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

28. Legge applicabile e risoluzione delle controversie

L'Abbonamento è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia relativa al Servizio Sky e/o allo stesso direttamente connessa saranno applicabili le norme vigenti in materia di foro competente. Per

i Servizi Sky fruibili con tecnologia via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri restano ferme le previsioni della Carta Servizi in merito alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Per i Servizi Sky fruibili con tecnologia via open internet prendi atto che per la risoluzione alternativa delle controversie puoi attivare una procedura ADR (Alternative Dispute Resolution). Per maggiori informazioni sulle modalità di risoluzione delle controversie che coinvolgono i consumatori, come, ad esempio, la piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (ODR), ti invitiamo a consultare il sito della Commissione Europea al seguente link: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint_it

ALLEGATO 1 – DEFINIZIONI

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

Abbonamento o Contratto	L'insieme costituito dalla Richiesta di Abbonamento fatta dall'Abbonato (e accettata da Sky), dalle Condizioni Generali di Abbonamento Sky e i relativi Allegati, dall'offerta commerciale e ogni altro documento che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto. In caso di contrasto tra la Richiesta di Abbonamento e le condizioni particolari delle singole offerte commerciali, queste ultime prevarranno, salvo che non sia diversamente previsto. In caso di contrasto tra le condizioni particolari delle singole offerte commerciali e le Condizioni Generali di Abbonamento Sky, le condizioni particolari prevarranno, salvo che non sia diversamente previsto.
Abbonato	Tu, che hai aderito alla Richiesta di Abbonamento ed alle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, o che hai indicato un altro soggetto Terzo Fruitore, per la fruizione del Servizio Sky per uso personale e nell'ambito familiare e domestico.
Allegati	Gli allegati alle Condizioni Generali di Abbonamento Sky che ne costituiscono parte integrante.
Anticipo	La somma versata dall'Abbonato al momento dell'adesione alla Richiesta di Abbonamento, a titolo di anticipo dei Corrispettivi.
Area Fai da Te	Area personale del sito www.sky.it riservata a ciascun Abbonato, che vi potrà accedere con le proprie credenziali.
Condizioni Generali di Abbonamento Sky	Le presenti condizioni generali di abbonamento applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart, che regolano il rapporto fra l'Abbonato e Sky.
Contenuti a Richiesta	Uno o più contenuti fruibili su richiesta dell'Abbonato attraverso i cataloghi presenti nell'offerta Sky, quali attualmente il Servizio Pay Per View e quello on demand.
Corrispettivi	Individualmente e collettivamente, il Corrispettivo di Abbonamento, il Corrispettivo di Attivazione, il Corrispettivo per il Decoder, il Corrispettivo per i Contenuti a Richiesta che l'Abbonato acquista in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento.
Corrispettivo del Contenuto a Richiesta	Le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per la fruizione di un Contenuto a Richiesta che egli acquista in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento.
Corrispettivo di Abbonamento	Le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per l'offerta del Servizio Sky, con esclusione delle somme relative ai Contenuti a Richiesta che l'Abbonato acquista in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento, e/o, ove previsto, di ciascun Servizio o Prodotto Opzionale.
Corrispettivo di Attivazione	Le somme dovute al momento dell'adesione alla Richiesta di Abbonamento dall'Abbonato a titolo di corrispettivo, una tantum o rateizzato, per l'abilitazione del Servizio Sky e/o le somme dovute in caso di abilitazione di ulteriori Servizi Sky e/o Servizi o Prodotti Opzionali in corso di Contratto, ove previsto.
Corrispettivo per il Decoder Sky	Le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per l'acquisto del Decoder Sky al momento dell'adesione alla Richiesta di Abbonamento o successivamente in corso di Contratto, secondo quanto previsto nello stesso Contratto.
Decoder Sky	Apparecchio di decodifica (comprensivo del telecomando), di proprietà di Sky, concesso in comodato d'uso gratuito da Sky, per la fruizione del Servizio Sky.
Decoder di Tua Proprietà	Decoder di tua proprietà venduto da Sky o comunque immesso sul mercato direttamente da Sky.
Disdetta	Il diritto di disdire il Contratto al termine della sua durata contrattuale, per evitarne il rinnovo automatico.
EPG (Guida Elettronica ai Programmi)	Strumento di consultazione del palinsesto dei canali trasmessi da Sky e di utilizzo delle funzionalità dei Decoder Sky
Materiali Sky	I materiali di proprietà di Sky forniti all'Abbonato in comodato d'uso gratuito per la fruizione del Servizio Sky, quali il Decoder Sky (incluso il suo telecomando), la Smart Card e ogni altro dispositivo e/o accessorio fornito da Sky e finalizzato alla fruizione del Servizio Sky. I singoli Materiali Sky ora detti possono variare a seconda delle specifiche modalità tecnologiche di fruizione del Servizio Sky.
Pacchetto	Un insieme di canali, servizi e/o contenuti offerti in modo coordinato da Sky. I principali pacchetti Sky alla data di pubblicazione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky sono: "Sky TV", "Sky Kids", "Sky Cinema", "Sky Sport", "Sky Calcio".
Pacchetto Base	Il pacchetto minimo necessario per fruire del Servizio Sky, che alla data di pubblicazione delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento Sky corrisponde al pacchetto Sky TV, salvo quanto diversamente previsto nelle offerte commerciali di volta in volta disponibili.
Prezzo di Listino	Il prezzo applicato da Sky in relazione ai singoli Servizi Sky e/o ai singoli Servizi o Prodotti Opzionali per determinare il Corrispettivo di Abbonamento applicabile agli Abbonati che hanno scelto di aderire al Profilo Sky Open.
Prezzo Scontato Sky Smart	Il prezzo applicato da Sky in relazione ai singoli Servizi Sky e/o ai singoli Servizi o Prodotti Opzionali per determinare il Corrispettivo di Abbonamento applicabile agli Abbonati che hanno scelto di aderire al Profilo Sky Smart.
Profili di Abbonamento	Insieme delle caratteristiche dell'Abbonamento con riferimento alla quantificazione e modalità di pagamento del Corrispettivo di Attivazione, del Corrispettivo di Abbonamento, dell'eventuale vincolo di permanenza minima nell'Abbonamento, nonché delle condizioni di rinnovo e recesso anticipato.
Profilo Sky Smart	Profilo di Abbonamento che prevede un vincolo di permanenza minima nell'Abbonamento di diciotto mesi a fronte della possibilità per l'Abbonato di fruire dei Servizi Sky a fronte del pagamento di un Corrispettivo di Abbonamento determinato in conformità al Prezzo Scontato Sky Smart.
Profilo Sky Open	Profilo di Abbonamento che, salva la durata di diciotto mesi del Contratto, non prevede per la fruizione dei Servizi Sky un vincolo di permanenza minima nell'Abbonamento a fronte del pagamento di un Corrispettivo di Abbonamento determinato in conformità al Prezzo di Listino.
Recesso Anticipato	Il diritto di recedere in ogni momento dal Contratto.
Ripensamento	Il diritto di cui all'art. 12.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.
Servizi di assistenza tecnica	Individualmente e collettivamente il Servizio di Installazione, il servizio di assistenza tecnica a domicilio denominato "Sky Expert a casa tua", le eventuali attività accessorie e tutte le attività di assistenza tecnica offerte da Sky, come descritte nelle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e dei Servizi di Assistenza Tecnica applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart.
Servizi o Prodotti Opzionali	Individualmente e collettivamente, i Servizi Tecnologici, i Contenuti a Richiesta che l'Abbonato acquista in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento e gli altri servizi o prodotti opzionali offerti da Sky, fruibili solo dall'Abbonato che già disponga del Pacchetto Base e sia in regola con gli obblighi di pagamento del Servizio Sky sia al momento della loro richiesta che al momento della relativa fruizione.
Servizi Tecnologici	Individualmente o collettivamente, i Servizi tecnologici opzionali regolati dalle Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart e dalle offerte commerciali di riferimento disponibili sul sito www.sky.it .

Servizio Clienti Sky	Il servizio di assistenza per gli Abbonati descritto all'art. 23 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.
Servizio di consegna Materiali Sky	L'invio dei Materiali Sky presso l'indirizzo indicato dall'Abbonato, servizio per il quale è previsto un corrispettivo.
Servizio di Installazione	Servizio reso da Sky, su richiesta dell'Abbonato e dietro corrispettivo, al momento dell'adesione alla Richiesta di Abbonamento, avente ad oggetto la realizzazione dell'impianto satellitare presso l'indirizzo indicato dall'Abbonato nella Richiesta di Abbonamento, ed eventualmente delle attività accessorie per consentire la fruizione dell'Abbonamento Sky.
Servizio Pay Per View	Servizio, fruibile solo mediante tecnologia via satellite e via internet con decoder Sky Stream che consente all'Abbonato la visione di programmi o gruppi di programmi fra quelli messi a disposizione da Sky che l'Abbonato potrà acquistare in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento.
Servizio Sky	Individualmente e collettivamente, il Pacchetto Base e/o ogni altro Pacchetto e/o Servizio o Prodotto Opzionale scelti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche effettuate ai sensi dell'art. 4 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.
Servizio Smart Card	L'invio della Smart Card, concessa in comodato d'uso gratuito da Sky, all'indirizzo indicato dall'Abbonato.
Sky Primafile Ricaricabile	Carta prepagata ricaricabile che consente acquisti relativi al Servizio Pay Per View secondo i termini e le condizioni previste nel documento "Regolamento del Servizio Sky Primafile Ricaricabile" disponibile sul sito www.sky.it
Sky Service	Centri autorizzati Sky presso cui è possibile: (i) richiedere la sostituzione del Decoder Sky non funzionante (ii) effettuare la manutenzione della Smart Card (iii) effettuare il ritiro del Decoder Sky (iv) prendere visione della Carta dei Servizi (v) esercitare il diritto di recesso.
Smart Card	La carta a micro-chip di proprietà di Sky che consente l'abilitazione della fruizione del Servizio Sky, consegnata da Sky all'Abbonato in comodato d'uso gratuito.
Territorio	Il territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano.
Terzo Fruitore	La persona che l'Abbonato potrà indicare quale soggetto che fruisce del Servizio Sky.

ALLEGATO 2 - TECNOLOGIA DI FRUIZIONE DEI SERVIZI SKY – PARENTAL CONTROL

In questo Allegato è contenuta la disciplina integrativa delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky applicabili ai Servizi Sky, a seconda della tecnologia di fruizione da te scelta nella Richiesta di Abbonamento tra quelle attualmente disponibili nell'offerta Sky, ovvero:

- I. via satellite ("Sky Q via satellite");
- II. via open internet ("Sky via internet").

I. Sky Q via satellite

1. Abilitazione alla fruizione del Servizio Sky

L'abilitazione alla fruizione del Servizio Sky mediante Sky Q via satellite avviene con l'attivazione della Smart Card.

2. Collegamento e installazione del Decoder Sky e del Decoder di Tua Proprietà

Per fruire del Servizio Sky mediante Sky Q via satellite devi inserire la Smart Card nel Decoder Sky o nel Decoder di Tua Proprietà e collegarlo al tuo televisore HD e al tuo impianto satellitare.

Inoltre, per fruire delle ulteriori funzionalità del Servizio Sky descritte al paragrafo III, numeri 2, 3 e 4, devi collegare il Decoder Sky o il Decoder di Tua Proprietà alla tua rete internet di casa (di seguito "Rete"), tramite collegamento con il tuo router internet, via wi-fi o tramite cavo ethernet. I costi relativi alla connessione internet ed alla Rete sono a tuo carico.

A tal fine, se hai bisogno di un nuovo impianto satellitare o di adeguare quello esistente o di collegare i Materiali Sky all'impianto e/o alla Rete, potrai richiederci il Servizio di Installazione o altri Servizi di assistenza tecnica. Ti invitiamo a consultare il documento "Servizi di Installazione e di Assistenza Tecnica".

Qualora, in aggiunta all'Abbonamento ai Pacchetti, intendessi aderire a uno o più Servizi Tecnologici tra quelli disponibili, ti preghiamo di prendere preventivamente visione delle specifiche offerte commerciali e delle **Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart** e di verificare la necessità di un adeguamento del tuo impianto satellitare.

3. Aggiornamento o modifica della tecnologia

Prendi atto e accetti che, per garantirti la fruizione del Servizio Sky, potremo modificare il satellite geostazionario ricetrasmittente. In tal caso, sarai informato con adeguata comunicazione, anche con riferimento a possibili temporanee interruzioni del Servizio Sky e/o con riferimento al riposizionamento dell'impianto di ricezione satellitare che dovesse essere necessario, che è unicamente a tuo carico.

4. Corretto funzionamento del Servizio Sky

Sky garantisce il funzionamento del Servizio Sky mediante Sky Q via satellite esclusivamente con l'uso da parte tua della Smart Card nel Decoder Sky, associato a quella Smart Card.

5. Funzionalità

5.1 Visione in HD

Questa funzionalità ti consente la fruizione in alta definizione ("High Definition" o "HD") dei canali e/o servizi facenti parte dei Pacchetti del tuo Abbonamento, mediante l'utilizzo del Decoder Sky con un televisore HD di tua proprietà.

5.2 Memorizzazione di contenuti e/o programmi

Questa funzionalità ti consente di fruire, mediante il Decoder Sky collegato alla tua TV HD, al tuo impianto satellitare e alla Rete, di alcune funzioni, relative ai contenuti dei Pacchetti del tuo Abbonamento, tra cui ad esempio:

- (i) il "live pause": possibilità di interrompere e riprendere la visione di un contenuto nel momento desiderato,
- (ii) il "timeshift": possibilità di fruire di un contenuto in un momento differito rispetto a quello di trasmissione,
- (iii) la possibilità di memorizzare uno o più contenuti durante la visione di un altro;
- (iv) la possibilità di programmare la memorizzazione di contenuti mediante l'utilizzo dell'EPG.

La funzionalità permette di memorizzare i contenuti relativi ai Pacchetti del tuo Abbonamento. In caso di rimozione pacchetto di uno o più Pacchetti non saranno più visibili i contenuti precedentemente memorizzati relativi ai canali compresi in uno o più Pacchetti oggetto di rimozione pacchetto.

In ragione di limitazioni dei diritti, Sky si riserva la facoltà di non rendere più visibili, dopo un certo periodo di tempo, i contenuti da te memorizzati nonché la facoltà di non rendere disponibili per la memorizzazione o per altre funzionalità uno o più contenuti e/o canali. L'EPG ti fornirà le informazioni relative alla fruibilità o meno delle funzionalità di memorizzazione o delle altre funzionalità in relazione ai contenuti e/o canali ora detti.

Inoltre, Sky si riserva la facoltà di modificare, in qualunque momento, le dimensioni della porzione dell'hard disk del Decoder Sky dedicata alla memorizzazione di contenuti da parte tua, per ragioni di modifica o aggiornamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei Servizi Sky o in occasione di sviluppi tecnici o informatici da parte di Sky.

5.3 On Demand e Restart

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

- fruire, tramite download, di una selezione di contenuti scelti da Sky tra quelli inclusi nella combinazione di Pacchetti del tuo Abbonamento. In caso di rimozione pacchetto di uno o più Pacchetti, non saranno più visibili i contenuti, anche se precedentemente scaricati sul Decoder Sky, compresi in uno o più Pacchetti oggetto di rimozione pacchetto.
- far ripartire dall'inizio un programma in onda, tra quelli inclusi nei Pacchetti del tuo Abbonamento, che presenti il messaggio a video "Guarda dall'inizio".

I contenuti oggetto della funzionalità On Demand e Restart potrebbero non essere tutti quelli inclusi nei Pacchetti del tuo Abbonamento, in ragione dei diritti di cui Sky sarà di volta in volta titolare. I contenuti oggetto della funzionalità On Demand e Restart disponibili a seguito di download sono inseriti nella sezione "My Q" ed occupano parte dello spazio di memoria disponibile sul Decoder Sky. Tali contenuti sono visibili per un periodo di tempo limitato. La data ultima di visione è indicata da Sky in relazione a ciascun contenuto oggetto di download nella apposita sezione del Decoder Sky. I tempi di disponibilità e fruizione dei contenuti visibili a seguito di download dipendono dalla velocità di connessione della Rete.

5.4 Controllo vocale

La funzionalità Controllo Vocale, disponibile con il Decoder Sky connesso ad internet, ti consente di cercare i programmi presenti nel catalogo Sky e di controllare alcune funzioni del Decoder Sky tramite l'utilizzo di un telecomando Sky Q con tasto microfono.

II. Sky Q via internet con decoder sky Q ("Sky Q via internet") e con decoder Sky Stream ("Sky Stream") per la fruizione dei servizi Sky via open internet e, per gli eventuali canali terrestri, in tecnica digitale su reti terrestri

1. Abilitazione alla fruizione del Servizio Sky

Sky abilita il Decoder Sky alla fruizione del Servizio Sky.

2. Eventuali Canali Terrestri

Con Sky via internet, alcuni canali inclusi nei Pacchetti del tuo Abbonamento potrebbero essere fruibili in tecnica digitale su reti terrestri (di seguito "Eventuali Canali Terrestri"), secondo quanto previsto nei successivi articoli di questo Allegato.

3. Collegamento e installazione del Decoder Sky

Preliminarmente all'abilitazione, da parte di Sky, del Decoder Sky per la fruizione del Servizio Sky, devi collegare il Decoder Sky al tuo televisore HD e alla Rete, tramite collegamento con il tuo router internet, via wi-fi o tramite cavo ethernet. Potrai fare tale collegamento in autonomia in pochi semplici passi, utilizzando i Materiali Sky che ti verranno spediti tramite corriere e un dispositivo di tua proprietà (es. pc, smartphone) collegato ad internet. Tramite tale tuo dispositivo dovrai seguire le istruzioni che compaiono sullo schermo del tuo televisore. Per la fruizione di Eventuali Canali Terrestri il Decoder Sky deve essere sempre collegato alla Rete tramite il router internet e disporre di un idoneo impianto di antenna terrestre installato a regola d'arte secondo le norme CEI 100-100 e 100-7 e, in ogni caso, idoneo alla ricezione del segnale digitale terrestre in termini di orientamento dell'antenna, di utilizzo di componenti attive e passive per la distribuzione del segnale.

Alcuni Servizi Tecnologici potrebbero non essere compatibili con Sky Q via internet; ti invitiamo a verificare le specifiche offerte commerciali e le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart.

Prendi atto e accetti che ove, successivamente alla cessazione del Contratto, tu dovessi tramite l'impostazione "Esci" presente nel menu "Impostazioni" disconnettere il tuo Sky ID dal Decoder Sky Q via internet, non sarà più possibile accedere nuovamente e utilizzare il Decoder Sky Q.

4. Corretto funzionamento del Servizio Sky

1. Prendi atto e accetti che, per fruire del Servizio Sky mediante Sky Q via internet, devi dotarti di una connessione internet la cui velocità minima di navigazione necessaria per fruire del Servizio Sky è disponibile sul sito www.sky.it/skyq

2. Sky garantisce il funzionamento del Servizio Sky mediante Sky Q via internet esclusivamente con l'uso da parte tua del Decoder Sky.

3. Con riferimento agli Eventuali Canali Terrestri, in aggiunta a quanto previsto sopra e nelle Condizioni Generali di Abbonamento:

- saranno a tuo carico le necessarie verifiche relative alle caratteristiche tecniche con particolare riguardo all'adeguatezza dell'impianto di antenna ed alla copertura del segnale digitale terrestre, che ti invitiamo a consultare nel sito www.sky.it/skyq;
- prendi atto e accetti che Sky non sarà responsabile tra l'altro in caso di: (I) peggioramento della qualità di ricezione derivante da fenomeni atmosferici; (II) peggioramenti nella ricezione o perdita del segnale causati da modifiche al Piano di assegnazione delle frequenze digitali vigente alla data odierna; (III) fruizione senza la previa verifica delle caratteristiche tecniche indicate www.sky.it/skyq; (IV) malfunzionamenti legati all'impianto di antenna; (V) lavori di manutenzione e/o sostituzione dell'impianto ricevente presso il domicilio di fruizione; (VI) interferenze di segnale generate da soggetti terzi;

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

5. In caso di sospensione e/o interruzione e/o ritardo e/o malfunzionamento di Eventuali Canali Terrestri per uno più delle ragioni previste al presente articolo e/o del Servizio Sky per ragioni imputabili ad un Operatore Internet e/o alla Rete, Sky non sospenderà la fatturazione dei Corrispettivi e conseguentemente sarai tenuto al pagamento degli importi fatturati da Sky.

5. Funzionalità di Sky Q via internet

5.1 Visione in HD

Questa funzionalità ti consente la fruizione in alta definizione ("High Definition" o "HD") dei canali e/o servizi facenti parte dei Pacchetti del tuo Abbonamento, mediante l'utilizzo del Decoder Sky con un televisore HD di tua proprietà. La qualità di visione in HD dipende dalla velocità di connessione della Rete.

5.2 On Demand e Restart

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

- fruire, tramite streaming, di una selezione di contenuti scelti da Sky tra quelli inclusi nella combinazione di Pacchetti del tuo Abbonamento.
- far ripartire dall'inizio un programma in onda, tra quelli inclusi nei Pacchetti del tuo Abbonamento, che presenti il messaggio a video "Guarda dall'inizio"

I contenuti oggetto della funzionalità On Demand e Restart potrebbero non essere tutti quelli inclusi nei Pacchetti del tuo Abbonamento, in ragione dei diritti di cui Sky sarà di volta in volta titolare.

La qualità di fruizione dei contenuti On Demand dipende dalla velocità di connessione della Rete.

5.3 Controllo vocale

La funzionalità Controllo Vocale, disponibile con il Decoder Sky connesso ad internet, ti consente di cercare i programmi presenti nel catalogo Sky e di controllare alcune funzioni del Decoder Sky tramite l'utilizzo di un telecomando Sky Q con tasto microfono.

6. Funzionalità di Sky Stream

6.1 Visione in HD

Questa funzionalità ti consente la fruizione in alta definizione ("High Definition" o "HD") dei canali e/o servizi facenti parte dei Pacchetti del tuo Abbonamento, mediante l'utilizzo del Decoder Sky Stream con un televisore HD di tua proprietà. La qualità di visione in HD dipende dalla velocità di connessione della Rete.

6.2 Lista canali via internet

Questa funzionalità permette la visione in streaming dei canali inclusi nei Pacchetti del tuo Abbonamento e, ove disponibili, di altri canali ivi inclusi canali editi da soggetti terzi con cui Sky ha stipulato specifici accordi.

- Per i canali contenuti in questa lista sarà possibile: far ripartire dall'inizio un programma in onda, tra quelli inclusi nei Pacchetti del tuo Abbonamento, qualora presenti il messaggio "Guarda dall'inizio",
- ritornare indietro durante la visione di un programma in onda, effettuare la pausa e andare avanti veloce arrivando al momento in cui il programma è in onda

6.3 On demand

Questa funzionalità ti consente di fruire, tramite streaming, di una selezione di contenuti scelti da Sky tra quelli inclusi nella combinazione di Pacchetti del tuo Abbonamento.

6.4 Playlist

In questa sezione dell'interfaccia di Sky Stream puoi, utilizzando il tasto "+" del telecomando, creare la tua lista di contenuti preferiti per accedervi in un secondo momento. Puoi quindi aggiungere alla tua playlist i contenuti di Sky inclusi nella combinazione di Pacchetti del tuo Abbonamento e nell'offerta commerciale cui hai aderito nonché, ove disponibili, contenuti di canali/servizi di soggetti terzi, con cui Sky ha stipulato specifici accordi. In caso di rimozione pacchetto di uno o più Pacchetti non saranno più disponibili all'interno della Playlist i contenuti da te precedentemente inseriti in quest'ultima relativi ad uno o più pacchetti oggetto di rimozione pacchetto. In ragione di limitazioni dei diritti, Sky si riserva la facoltà di non rendere più disponibili per la funzionalità di Playlist uno o più contenuti e/o canali, nonché la facoltà di non rendere più disponibili, dopo un certo periodo di tempo, i contenuti da te selezionati.

6.5 Controllo Vocale

La funzionalità Controllo Vocale, disponibile con il Decoder Sky Stream connesso ad internet, ti consente di cercare i programmi presenti nell'offerta Sky e di controllare alcune funzioni del Decoder Sky tramite l'utilizzo di un telecomando Sky con tasto microfono.

III. Parental Control

Sky adotta gli accorgimenti tecnici idonei ad escludere che i minori vedano o ascoltino normalmente programmi gravemente nocivi per i minori, disponibili su Contenuti a Richiesta. In particolare, ciò avviene consentendo la visione dei programmi ora detti solo previo inserimento del codice personale fornito da Sky ("Codice Personale") con modalità riservate (unitamente alla Smart Card oppure, in alternativa, via e-mail o via SMS) e che gli Abbonati sono tenuti a custodire responsabilmente facendo in modo che non venga a conoscenza dei minori. Potrai inoltre personalizzare il Codice Personale. L'inserimento di un Codice Personale errato per tre volte consecutive determina l'inibizione per 10 minuti di tutte le funzioni che necessitano del codice di sicurezza.

Con il Codice Personale, attraverso l'utilizzo del sistema del "parental control", potrai altresì bloccare autonomamente ulteriori contenuti del Servizio Sky, in maniera trasversale, in base ad una classificazione dei medesimi per categorie o fasce d'età.

Per impostare il "parental control" è sufficiente utilizzare il tasto "Menu" o "Home" (a seconda del decoder che hai a disposizione) del telecomando e selezionare la voce "Parental Control" oppure (a seconda del decoder che hai a disposizione) la voce "Parental" contenuta nella sezione "Impostazioni". Attraverso i tasti del telecomando, potrai bloccare o sbloccare le diverse fasce di inibizione dell'accesso ai contenuti del Servizio Sky. Al fine di evitare modifiche da parte del minore, ogni mutamento delle impostazioni del "parental control" è protetto dal Codice Personale.

Una volta attivato il sistema di parental control, per accedere ad un contenuto bloccato occorre inserire il Codice Personale.

Attraverso il tasto "I" o il tasto "selezione" (a seconda del decoder che hai a disposizione) del telecomando, in qualsiasi momento, potrai verificare la fascia di inibizione indicata per il programma.

ALLEGATO 3 - RECLAMI E INDENNIZZI PER I SERVIZI SKY FRUIBILI CON TECNOLOGIA VIA OPEN INTERNET

1. Fatti salvi i casi previsti dal contratto e/o dalla legge, in ipotesi di mancata o ritardata abilitazione del Servizio per cause imputabili a Sky (esclusi dunque gli eventi di Forza maggiore) oltre le 48 ore dalla richiesta - formulata secondo quanto previsto all'art. 3 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky - potrai richiedere un indennizzo per ogni giorno di ritardo o di sospensione pari ad 1€ al giorno fino al massimo di 90€.

2. Fatti salvi i casi previsti dal contratto e/o dalla legge, in ipotesi di sospensione o cessazione del Servizio Sky in assenza del previsto preavviso e per cause imputabili a Sky (esclusi dunque gli eventi di

Forza maggiore) potrai richiedere un indennizzo per ogni giorno di cessazione o di sospensione pari ad 1€ al giorno fino al massimo di 90€.

3. Fatti salvi i casi previsti dal contratto e/o dalla legge, in ipotesi di interrotta visione di un canale pay tv edito da Sky in assenza del previsto preavviso e per cause imputabili a Sky (esclusi dunque gli eventi di Forza maggiore), ove l'interruzione superi la durata di un'ora, avrai diritto ad un indennizzo secondo quanto indicato sul sito www.sky.it ove l'interruzione superi le 24 ore, oltre all'indennizzo di cui sopra, avrai diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo mensile del Servizio acquistato (in funzione della durata e portata dell'interruzione).

4. Qualora a causa di interventi di manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio Sky effettuate da Sky, l'interruzione del Servizio dovesse durare per più di 2 (due) giorni consecutivi, Sky ti riconoscerà uno sconto sul Corrispettivo di Abbonamento, per un importo pari a quanto previsto al precedente punto 1.

5. Se intendi richiedere un indennizzo dovrai seguire la procedura specificata all'art. 25 delle Condizioni Generali di Abbonamento.

CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA

Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart

(valide dal 07.05.2024)

INDICE

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

1. SCELTA DA PARTE TUA DELLA TECNOLOGIA DI FRUIZIONE

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

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

A. Installazioni standard per la tecnologia Sky Q via satellite

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

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

(a) "Nuovo impianto a balcone o Installazione della parabola a balcone": la realizzazione dell'impianto satellitare e l'abilitazione del Servizio Sky, che comprende: (i) l'installazione sul balcone di proprietà o, laddove possibile anche compatibilmente con i regolamenti comunali in vigore, allo stesso piano del locale dove sarà installato il Decoder Sky o il Decoder di Tua Proprietà, di un'antenna parabolica, di un illuminatore, di una staffa per il fissaggio dell'antenna, (ii) l'eventuale posa a vista del cavo satellitare necessario al collegamento dalla centralina o dall'illuminatore fino al punto di installazione del Decoder Sky; e (iii) il completamento dell'installazione con gli stessi interventi previsti alla successiva voce (e) "Collegamento decoder a Presa Satellitare esistente".

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

(c) "Adeguamento dell'impianto esistente": la realizzazione dell'impianto satellitare e l'abilitazione del Servizio Sky, che comprende:

- 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;

- l'eventuale posa a vista del cavo satellitare necessario al collegamento dalla centralina o dall'illuminatore fino al punto di installazione del Decoder Sky; e

- il completamento dell'installazione con gli stessi interventi previsti alla successiva voce (e) "Collegamento decoder a Presa Satellitare esistente".

(d) "Nuovo Impianto a Tetto o Installazione della Parabola a Tetto": la realizzazione dell'impianto satellitare e l'abilitazione del Servizio Sky, secondo le stesse fasi della voce precedente "Nuovo Impianto a Balcone", salvo che per il sito di installazione dell'antenna parabolica che si intende essere il tetto dell'edificio in cui è ubicata l'unità immobiliare dell'Abbonato. A tal proposito, l'Abbonato dovrà provvedere ad eventuali richieste di autorizzazione all'installazione e alla ricerca delle eventuali chiavi di accesso per raggiungere il sito di installazione. Inoltre, questo tipo di installazione sul tetto di un edificio condominiale, inteso come tale il singolo corpo con più di 4 unità immobiliari, sarà autorizzata da Sky esclusivamente qualora l'Abbonato o il Terzo Fruitore che richieda detto servizio conceda a Sky la possibilità che altre unità immobiliari vengano collegate al medesimo impianto secondo le tecnologie disponibili al momento ed il cui aggiornamento o adeguamento resta in carico all'Abbonato che sarà successivamente collegato all'impianto derivato dall'antenna parabolica, in conformità alle regole ed al listino vigente al momento della richiesta (il "Diritto di Accesso"). Al fine di consentire l'esercizio del Diritto di Accesso, l'Abbonato o il Terzo Fruitore sarà tenuto a non rimuovere l'antenna parabolica installata a tetto e a non ostacolare in alcun modo lo svolgimento dei Servizi da parte degli Installatori (salvo cause di forza maggiore, escluse nel caso in cui alla stessa antenna siano collegati più Abbonati). Vi sono poi ulteriori tipi di Installazioni Standard quali:

(e) "Collegamento decoder a presa satellitare esistente": l'intervento del Tecnico per il collegamento del Decoder Sky alla terminazione dell'impianto satellitare ("Presa Satellitare") esistente, che comprende:

(i) l'installazione del Decoder Sky ed il suo collegamento al televisore con i cavi disponibili e presenti nell'imballo del Decoder Sky stesso;

(ii) quando previsto dall'offerta Sky cui l'Abbonato ha aderito, il collegamento tramite cavo ethernet alla presa dati (internet) funzionante laddove essa non sia distante più di 3 metri dal Decoder Sky;

(iii) la verifica della funzionalità dell'impianto satellitare e del Decoder Sky;

(iv) l'abilitazione del Servizio Sky ed una breve illustrazione dei Servizi Sky e/o dei Pacchetti facenti parte del tuo Abbonamento e delle modalità di utilizzo del Decoder Sky installato.

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

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

C. Assistenza tecnica per la connessione internet

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

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

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

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

2.1. ESECUZIONE DEI SERVIZI

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

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

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

(i) verificare se l'Installazione ed il mantenimento dell'Impianto satellitare siano soggetti al previo rilascio di permessi e/o di autorizzazioni.

(ii) verificare che la collocazione dell'impianto prescelto sia compatibile con quanto stabilito da leggi e/o da provvedimenti amministrativi vigenti a livello nazionale e/o locale. In caso sia necessario un permesso e/o autorizzazione sarà cura dell'Abbonato e/o del Terzo Fruitore provvedere all'ottenimento degli stessi.

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

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

2.2. PREZZO DEI SERVIZI

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

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

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

2.3. GARANZIA LEGALE E GARANZIA COMMERCIALE

2.3.1. Garanzia legale sui materiali venduti da Sky

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

2.3.2. Garanzia commerciale per i lavori eseguiti

Oltre alla garanzia legale richiamata dal precedente art. 2.3.1, Sky fornisce una garanzia commerciale per i lavori eseguiti di installazione dell'impianto satellitare e per il servizio Sky Expert a casa tua. In particolare, Sky garantisce ogni opera eseguita per l'Installazione dell'impianto e ogni opera eseguita sull'impianto precedentemente installato da Sky o da persone incaricate da Sky nell'ambito del servizio Sky Expert a casa tua per un periodo di 30 (trenta) giorni a partire dall'avenuta esecuzione dell'opera e/o dall'avenuta installazione dell'impianto ("**Garanzia Commerciale**"). Durante il periodo della Garanzia Commerciale, Sky si impegna ad eseguire gratuitamente, su semplice richiesta dell'Abbonato o del Terzo Fruitore, tutti i necessari interventi di riparazione e/o di rettifica. Resta inteso che la Garanzia Commerciale di cui sopra non copre gli interventi di sola consegna o sostituzione del Decoder Sky, né gli interventi di riparazione e/o assistenza su impianti non realizzati da Sky o da persone incaricate da Sky, né gli interventi di rettifica resisi necessari a fronte di guasti o malfunzionamenti dovuti a negligenza dell'Abbonato o rispettivamente del Terzo Fruitore, nonché l'eventuale riposizionamento dell'antenna parabolica a seguito di variazione del satellite geostazionario ricetrasmittente.

3. SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE PER SKY MULTISCREEN

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

3.2. Il Servizio di assistenza tecnica a domicilio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato o del Terzo Fruitore e al prezzo indicato nell'allegato (così come descritto all'art. 2 lettera D), prevede:
(a) l'intervento del Tecnico finalizzato a risolvere l'inconveniente segnalato relativamente all'impianto, ai Materiali Sky e alla loro connettività. Non è previsto un intervento su problemi relativi alla connessione internet o sul router internet dell'Operatore Internet;
(b) nel caso di impianto centralizzato condominiale, l'intervento del Tecnico per le sole parti di proprietà dell'Abbonato.

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.

Prezzi a listino IVA Inclusa (Euro), al netto di eventuali promo alle quali può aderire il cliente

1 - INSTALLAZIONI STANDARD

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

2 - INSTALLAZIONI PERSONALIZZATE

Canalizzazione interna o esterna	€40,00
Installazione antenna piatta dCSS (solo per impianti a balcone)	€179,00
Presa satellitare aggiuntiva	€56,00
Partitore d'antenna	€9,00
Installazione cavo HDMI / DVI	€33,00
Fornitura e posa in opera del cavo Ethernet a pagamento	€10,00
Fornitura e posa in opera dello Sky Q Booster	€39,00

3 - SKY EXPERT A CASA TUA: INTERVENTO DI ASSISTENZA TECNICA A DOMICILIO

Sky Expert a casa Tua	€120,00
Intervento per problematiche su Reti/Apparati /Impianti non Sky	€59,00
Per tutti gli altri servizi a pagamento in particolare gli interventi di sostituzione degli apparati e/o decoder di proprietà guasti o danneggiati, la sostituzione parabola o antenna piatta fuori garanzia, i lavori di adeguamento impianto si veda il listino prezzi completo pubblicato sul sito sky.it .	

CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI TECNOLOGICI SKY
Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart
(valide per adesioni a partire dal 28.10.2021)
(Aggornate a settembre 2024)

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

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

Ti invitiamo a consultare anche, per tutto quanto non disciplinato dalle presenti Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart, le Condizioni Generali di Abbonamento Sky e le condizioni delle singole offerte commerciali. Con riferimento ai Servizi Sky fruibili via satellite e/o in tecnica digitale su reti terrestri, ti invitiamo a prendere visione della Carta Servizi di Sky consultabile al seguente link https://www.sky.it/Carta_dei_Servizi_Sky_applicabile_ai_profili_Sky_Open_e_Sky_Smart.pdf; con riferimento ai Servizi Sky via open internet ti invitiamo a prendere visione dell'Allegato 3. Ti invitiamo a visitare periodicamente le pagine del sito www.sky.it per consultare tutti gli aggiornamenti dei Servizi Tecnologici, delle relative funzionalità, caratteristiche e delle tecnologie per fruirne, nonché per consultare gli aggiornamenti della relativa documentazione contrattuale.

In caso di contrasto tra le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart, da un lato, e le Condizioni Generali di Abbonamento Sky e le condizioni delle singole offerte commerciali, dall'altro lato, le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart prevarranno, salvo che non sia diversamente previsto. Le definizioni utilizzate nelle Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart sono descritte nell'Allegato 1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky recante le "Definizioni".

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

I **Servizi Tecnologici** attualmente disponibili sono:

1. Disciplina comune
2. Sky Ultra HD
3. Sky GO
4. Sky Multiscreen(per abbonamenti Sky Q via satellite)
5. Sky Multiscreen (per abbonamenti Sky Q via internet con decoder Sky Stream)

1. DISCIPLINA COMUNE

1.1 Requisiti di adesione ai Servizi Tecnologici, condizioni e termini

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

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

1.2. Requisiti tecnici

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

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

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

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

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

2. SKY ULTRA HD

• COS'E'

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

• COSTI

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

3. SKY GO

• COS'E'

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

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

• COSTI

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

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

• CONTENUTI E FUNZIONALITÀ

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

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

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

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

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

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

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

I contenuti disponibili sull'App Sky Go saranno fruibili in qualità HD o SD anche qualora la denominazione del canale o i relativi contenuti riportino l'indicazione HD o Super HD (Super High Definition) o 4K HDR, anche in funzione della qualità della connessione internet.

• REQUISITI TECNICI

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

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

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

L'utilizzo dei Servizi Tecnologici Sky Go è subordinato a:

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

• ATTIVAZIONE

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

Alcune tecnologie di fruizione del Servizio Sky non sono compatibili con il Servizio Tecnologico Sky Go. Verifica le condizioni dell'offerta nelle pagine del sito www.sky.it

• CONDIZIONI DI UTILIZZO

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

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

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

• CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO TECNOLOGICO

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

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

4. SKY MULTISCREEN (per abbonamenti Sky Q via satellite)

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

Verifica i Decoder Sky abilitati al Servizio Tecnologico sul sito www.sky.it

• COSTI

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

• REQUISITI TECNICI

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

Con l'adesione al Servizio Tecnologico Sky Multiscreen, ti forniremo il Decoder Sky e uno o più Sky Q Mini, di proprietà di Sky e da questa forniti in comodato d'uso gratuito. Potrai richiedere fino a 4 (quattro) Sky Q Mini per poter fruire in casa tua del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen. Per fruire del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen è necessario avere una connessione internet a banda larga (ADSL o fibra) e tutti i dispositivi Sky Q Mini devono essere connessi alla medesima rete wireless creata dal Decoder Sky.

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

• FUNZIONALITÀ

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

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

Inoltre, all'interno della tua abitazione, potrai vedere tutti i programmi relativi ai Pacchetti del tuo Abbonamento e fruire della funzionalità on demand e restart su un ulteriore schermo, utilizzando il Servizio Sky Go per i Clienti Sky Q in modalità "sincronizzata" al Decoder Sky.

Alcune funzionalità del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen potrebbero non essere disponibili per uno o più canali, servizi e/o contenuti. L'EPG ti fornirà le informazioni relative alla fruibilità o meno delle funzionalità del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen.

5. SKY MULTISCREEN (per abbonamenti Sky Q via internet con decoder Sky Stream)

L'adesione al Servizio Tecnologico Sky Multiscreen è possibile qualora tu abbia aderito all'abbonamento Sky via internet con Decoder Sky Stream. Per fruirne, è necessario avere, oltre al Decoder Sky Stream principale, uno o più Sky Stream in comodato d'uso gratuito, collegati alle altre TV di casa ed una connessione internet (via wi-fi o cavo ethernet). L'adesione al Servizio Tecnologico Sky Multiscreen ti consente di fruire dei canali, servizi e dei contenuti facenti parte dei Pacchetti del tuo Abbonamento su uno o più dispositivi secondari (Sky Stream) oltre al dispositivo principale.

• COSTI

L'adesione al Servizio Tecnologico Sky Multiscreen comporta il pagamento a Sky del relativo Corrispettivo di Abbonamento al Servizio Tecnologico. Verifica l'offerta commerciale alle pagine del sito www.sky.it dedicate ai Servizi Sky.

• REQUISITI TECNICI

Per fruire del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen è necessario disporre di uno o più Sky Stream aggiuntivi. È possibile collegare fino a, complessivamente, 6 Sky Stream per poter fruire in casa tua del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen.

Per fruire del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen è necessario avere una connessione internet a banda larga (ADSL o fibra) e tutti gli Sky Stream aggiuntivi devono essere connessi alla medesima rete wireless del dispositivo principale

• FUNZIONALITÀ

Con il Servizio Sky Multiscreen, potrai vedere i contenuti relativi ai Pacchetti del tuo Abbonamento su un massimo di 6 Sky Stream aggiuntivi (escluso il Decoder Sky Stream principale) collegati a televisori differenti. Per i contenuti relativi ai Pacchetti del tuo Abbonamento, il Servizio Tecnologico Sky Multiscreen permette di fruire, tramite gli Sky Stream, delle stesse funzionalità previste per il Servizio Sky via internet con Decoder Sky Stream indicate all'Allegato 2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky e sul sito www.sky.it. Alcune funzionalità del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen potrebbero non essere disponibili per uno o più canali, servizi e/o contenuti. L'EPG ti fornirà le informazioni relative alla fruibilità o meno delle funzionalità del Servizio Tecnologico Sky Multiscreen

TERMINI E CONDIZIONI DELLA FORMULA INTRATTENIMENTO PLUS OFFERTA AI CLIENTI SKY

Applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart
(aggiornati il 07.05.2024)

PREMESSA

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

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

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

Il Servizio Netflix è fornito da Netflix Services Italy S.R.L. e sarà dunque quest'ultima ad abilitare il cliente Sky a fruire del Servizio Netflix. Il Pacchetto Sky TV è fornito da Sky Italia s.r.l.

1. DEFINIZIONI

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

- 1.1) "**Account Netflix**": il profilo riservato dell'abbonato al Servizio Netflix. La registrazione dell'Account Netflix presuppone l'accettazione delle Condizioni di utilizzo Netflix (disponibili sul sito www.netflix.com). L'informativa privacy di Netflix è disponibile al link help.netflix.com/it/legal/privacy;
- 1.2) "**Cliente Sky**": l'Abbonato che abbia aderito al contratto di abbonamento al Servizio Sky con il Profilo Sky Open o il Profilo Sky Smart e con tecnologia di fruizione Sky Q via satellite o Sky via internet, e che abbia aderito al Pacchetto Sky TV e che sia in possesso di un Decoder Sky Q Black, Sky Q Platinum, Sky Q o Sky Stream;
- 1.3) "**Pacchetto Sky TV**": il Pacchetto Base. Per la definizione di Pacchetto Base e Pacchetto si rinvia alle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart;

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

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

1.6) **"Servizio Netflix"**: si intende il servizio personalizzato fornito da Netflix per la scelta e l'accesso ai contenuti Netflix.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

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

2.2. Con l'adesione ad Intrattenimento plus, il Cliente Sky può fruire del Servizio Netflix, piano di abbonamento Netflix Base (visione in SD su un dispositivo alla volta), piano di abbonamento Netflix Standard (visione in HD su due dispositivi contemporaneamente) o piano di abbonamento Netflix Premium (visione in UHD su quattro dispositivi contemporaneamente), a seconda dell'offerta commerciale di Sky cui il Cliente Sky abbia aderito.

2-bis. UPGRADE E RIMOZIONE PACCHETTO

1. In qualsiasi momento nel corso della durata di Intrattenimento plus, il Cliente Sky può decidere di modificare il piano di abbonamento Netflix associato a Intrattenimento plus al prezzo di volta in volta indicato da Sky (ad esempio da piano Netflix Base a Standard o Premium, o viceversa). La modifica del piano di abbonamento Netflix comporta un aumento (Upgrade) o una riduzione (rimozione pacchetto) del corrispettivo di Intrattenimento plus.

2. Ai sensi degli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo, è riconosciuto al Cliente Sky il diritto di recedere dall'acquisto effettuato per l'Upgrade del piano di abbonamento Netflix associato a Intrattenimento plus, senza costi, fino a 14 (quattordici) giorni successivi all'acquisto. In tal caso, il Cliente Sky dovrà contattare telefonicamente il Servizio Clienti Sky prima della scadenza del suddetto termine.

3. In caso di esercizio del diritto di ripensamento dall'acquisto effettuato per l'Upgrade del piano di abbonamento Netflix associato a Intrattenimento plus, il Cliente Sky continuerà la propria fruizione di Intrattenimento plus con il piano di abbonamento Netflix associato a Intrattenimento plus prima della richiesta di Upgrade.

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

3. PAGAMENTO E FATTURAZIONE

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

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

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

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

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

4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E FRUIZIONE DEL SERVIZIO NETFLIX

4.1 Per fruire del Servizio Netflix come parte di Intrattenimento plus, dopo aver aderito a quest'ultima, il Cliente Sky dovrà attivare il servizio Netflix accedendo all'app Netflix nella sezione App di SKY Q e seguendo le istruzioni, oppure tramite il link www.sky.it/attivatenetflix, accettando le Condizioni di utilizzo Netflix e prendendo visione dell'informativa privacy di Netflix. Sky condividerà con Netflix l'indirizzo email indicato nell'account Sky del Cliente per facilitare l'attivazione da parte del Cliente del servizio Netflix incluso in Intrattenimento plus. L'informativa sulla Privacy di Netflix è disponibile su help.netflix.com/it/legal/privacy.

4.2 Qualora il Cliente Sky disponga già di un account Netflix, potrà associarlo ad Intrattenimento plus quando attiva il Servizio Netflix nell'ambito di Intrattenimento plus. Netflix continuerà ad addebitare separatamente il costo dell'account Netflix già esistente fino a quando il Cliente Sky non collegherà l'account Netflix già esistente a Intrattenimento plus. Si precisa che il precedente metodo di pagamento relativo al servizio Netflix non verrà sospeso qualora l'abbonamento a Netflix sia compreso nell'ambito di altri pacchetti, o "bundle", di terzi. Per qualsiasi domanda relativa alla fatturazione di Netflix, o in merito all'account Netflix già esistente, il Cliente Sky dovrà contattare direttamente Netflix.

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

4.4 Per fruire del Servizio Netflix è necessario disporre di una connessione internet con la velocità di connessione minima indicata nelle Condizioni di utilizzo Netflix disponibili sul sito www.netflix.com.

5. DURATA DI INTRATTENIMENTO PLUS

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

6. RECESSO (DIRITTO DI RIPENSAMENTO)

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

6.2 Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente Sky potrà chiamare il numero 02.917171 o dovrà inviare una comunicazione a Sky tramite l'area riservata del sito Sky.it oppure contattare il Servizio Clienti Sky prima della scadenza del termine sopra indicato.

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

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

7. CESSAZIONE DELL'ADESIONE A INTRATTENIMENTO PLUS

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

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

7.3 Qualora il Cliente Sky associ il proprio account Netflix già esistente ad Intrattenimento plus, la cessazione dell'adesione a Intrattenimento plus non comporterà l'automatica cancellazione dell'abbonamento a Netflix e, al termine dell'offerta Intrattenimento plus, Netflix riprenderà ad addebitare direttamente il metodo di pagamento esistente del cliente già salvato sul sistema Netflix. Se si desidera controllare i dettagli dell'abbonamento Netflix, è possibile visitare la sezione Account sul sito di Netflix.

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

8. MODIFICHE DEI TERMINI E CONDIZIONI

8.1. Il Cliente Sky prende atto e accetta che Sky potrà aggiornare i corrispettivi relativi ad Intrattenimento plus, nonché variare i presenti Termini e Condizioni previa comunicazione scritta al Cliente Sky, ove previsto dalla normativa applicabile, mediante campagna informativa in presenza di giustificati motivi quali: esigenze organizzative, amministrative, tecniche e/o commerciali.

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

9. GARANZIE E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

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

9.2. Sky non ha pertanto alcun obbligo di controllo e/o monitoraggio e/o sorveglianza sul Servizio Netflix. A tale riguardo, ogni eventuale comunicazione del Cliente Sky relativa al Servizio Netflix dovranno essere effettuate direttamente a Netflix, secondo quanto previsto dalle Condizioni di utilizzo Netflix e alle modalità di assistenza da parte di Netflix, ivi previste.

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

10. ASSISTENZA

10.1. Sky fornirà assistenza al Cliente Sky per tutto ciò che attiene alla commercializzazione, alla fatturazione e ai pagamenti di Intrattenimento plus. Per l'assistenza tecnica relativa al Servizio Netflix il Cliente Sky dovrà rivolgersi al Centro assistenza Netflix, accessibile tramite il sito web netflix.com.

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

11. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

12. DISPOSIZIONI FINALI

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

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

CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO SKY WIFI

(valide dal 01.07.2024)

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

In caso di contrasto tra le condizioni particolari delle singole offerte commerciali (da un lato) e le presenti Condizioni Generali di Abbonamento, inclusi i relativi allegati (dall'altro lato), le condizioni particolari prevarranno, salvo che non sia diversamente disposto in modo espresso. Ti consigliamo di visitare periodicamente le pagine del sito sky.it per consultare tutti gli aggiornamenti delle offerte commerciali, dei servizi, della tecnologia e della documentazione contrattuale. Le definizioni utilizzate nelle presenti Condizioni Generali di Abbonamento sono descritte nell'Allegato 1. Nel Contratto e nell'ulteriore documentazione contrattuale puoi trovare le informazioni rilevanti prevista dalla Regolamentazione AgCom sui contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.

INDICE

SERVIZI E APPARECCHIATURE

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

VELOCITÀ INTERNET E RIMEDI IN CASO DI DIFFORMITÀ

7. Qualità dei Servizi e Misurainternet

CORRISPETTIVO

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

DURATA, RINNOVO, RECESSO E MIGRAZIONE

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

AGEVOLAZIONI PER CLIENTI CON DISABILITÀ

13. Agevolazioni riservate a particolari categorie di clientela

ALTRE VICENDE DEL CONTRATTO

14. Modifiche unilaterali delle condizioni economiche e contrattuali
15. Modifiche dei Servizi su richiesta del cliente
16. Trasferimento dei Servizi
17. Cessione del Contratto e Subentro
18. Chiamate a sovrapprezzo e Disabilitazione chiamate
19. Numerazione e cambio numerazione – Dati nell'elenco abbonati

ALTRE OBBLIGAZIONI DI SKY E SUE RESPONSABILITÀ

20. Responsabilità di Sky
21. Chiamate di emergenza

ALTRE OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE E SUE RESPONSABILITÀ

22. Utilizzo dei Servizi
23. Garanzie
24. Clausola risolutiva espressa

CLAUSOLE FINALI

25. Servizio Assistenza Clienti
26. Reclami
27. Conciliazione
28. Legge applicabile
29. Trattamento dei dati personali (rinvio all'Informativa Privacy)
30. Sistema di protezione dei minori dai rischi del Cyberspazio

ALLEGATI:

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

INFORMATIVA SULLA PRIVACY ABBONAMENTO SERVIZI TV WIFI

(Aggiornato 22.04.2024)

SERVIZI E APPARECCHIATURE

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

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

2. REQUISITI PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI

2.1 Condizioni preliminari

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

Prendi atto e accetti che i Servizi non funzionano nel caso di interruzione dell'energia elettrica e/o nel caso in cui le Apparecchiature Generiche non siano munite delle omologazioni o autorizzazioni previste dalla normativa applicabile e/o non siano compatibili con le specifiche tecniche pubblicate da Sky nella sezione del sito sky.it "Modem Alternativo".

Inoltre, prendi atto e accetti che:

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

i. Servizio Internet. Il Servizio Internet è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTH o FTTC. Verifica la copertura della tua zona nella sezione del sito sky.it dedicata alle informazioni sulla copertura.

Prendi atto e accetti che Sky non può procedere all'attivazione del Servizio Internet qualora tu abbia già attivo sulla stessa linea un servizio di accesso ad internet fornito da altro operatore, salvo quanto previsto all'art. 11 per l'ipotesi di **Migrazione**, o da Sky medesima.

ii. Servizio Voce. Il Servizio Voce è fornito in modalità VOIP congiuntamente al Servizio Internet e, ai fini del suo funzionamento, è necessario che sia attivo il Servizio Internet.

Per fruire del Servizio Voce mediante le Apparecchiature Generiche, devi configurare queste ultime seguendo le istruzioni e le modalità pubblicate da Sky nella sezione del sito sky.it dedicata "Modem Alternativo".

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

2.2 Incompatibilità tecniche

Il Servizio Internet è incompatibile con il servizio fax, con i modem dial-up e con l'utilizzo di apparecchi analogici destinati a servizi diversi dal Servizio Voce (quali, ad esempio, vecchi apparati di telesoccorso o di allarme).

Prendi atto e accetti che eventuali numerazioni aggiuntive (quali, ad esempio, quelle fornite tramite la linea ISDN) o eventuali altri servizi forniti da Sky o da terzi potrebbero essere incompatibili con i Servizi o con l'offerta commerciale Sky da te scelta per i Servizi e che, in tal caso, con la sottoscrizione del Contratto, conferisci mandato a Sky per disattivare le suddette numerazioni aggiuntive e/o gli eventuali altri servizi incompatibili.

Inoltre, prendi atto e accetti che in caso di attivazione dei Servizi, non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere di attivare il servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con un altro operatore.

3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto si intende concluso con l'accettazione da parte di Sky della tua Richiesta di Adesione.

In caso di Contratto negoziato nei locali commerciali, in assenza di una accettazione espressa da parte di Sky, questa si intende accettata con l'attivazione del Servizio o dei Servizi richiesti.

Se utilizzi il canale telefonico, il Contratto si intende concluso nel momento in cui Sky metterà a tua disposizione la registrazione vocale o altro supporto durevole sostitutivo del Contratto in forma scritta.

Se utilizzi un altro mezzo di comunicazione a distanza, il Contratto si intende concluso nel momento in cui Sky metterà a tua disposizione il supporto durevole sostitutivo del Contratto in forma scritta.

Ai fini della conclusione del Contratto:

a) dichiarare, ai sensi dell'art. 5 del D.L. 47/2014 (convertito in L. 80/2014), di avere la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione del tuo **Domicilio**. Consapevole delle sanzioni penali nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o di uso di atti falsi, garantisci l'esattezza e la veridicità di tutti i dati e le informazioni fornite a Sky e manterrai Sky indenne da ogni pretesa di terzi comunque in contrasto con quanto da te dichiarato e garantito;

b) prendi atto e accetti che Sky può richiedere in ogni momento, e tu sei obbligato a fornire, i tuoi dati personali e una copia dei documenti attestanti la tua identità, nonché i dati personali e i documenti di identità del **Terzo Fruitore**.

3.1 Facoltà di Sky di non concludere il Contratto

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

I. mancata o erronea fornitura della documentazione attestante la tua identità, residenza o domicilio o la tua qualità di rappresentante o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri o, comunque, di qualsiasi altra informazione necessaria per l'attivazione dei Servizi che ti sia stata richiesta da Sky;

II. accertamento della tua incapacità legale;

III. inadempimento di qualsiasi obbligazione nei confronti di Sky, a qualsiasi titolo e in riferimento a qualsiasi rapporto esistente con Sky medesima;

IV. mancata fornitura delle garanzie richieste da Sky ai sensi dell'art. 23 delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento;

V. tua iscrizione al registro dei protesti o soggezione a una procedura esecutiva;

VI. soggezione a procedure concorsuali in qualità di titolare d'impresa o legale rappresentante di società;

VII. se sussistono motivi tecnici, commerciali, organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione che impediscano o ostacolano l'attivazione dei Servizi.

4. CONTRATTO A FAVORE DEL TERZO FRUITORE

All'atto della sottoscrizione del Contratto potrai indicare un Terzo Fruitore dei Servizi, impegnandoti a:

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

b) rendere noti al Terzo Fruitore i termini e le condizioni del Contratto e l'informativa privacy e garantire il rispetto da parte del Terzo Fruitore di quanto previsto nel Contratto ed in particolare delle previsioni relative all'utilizzo dei Servizi e alla custodia delle Apparecchiature Sky.

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

Salvo quanto previsto al comma 1, lett. a), e al comma 2, punto ii), del presente articolo, dichiarare che, con la conclusione del Contratto, il Terzo Fruitore è da te autorizzato ad agire, in tuo nome e per tuo conto, nei rapporti con Sky e così dunque, tra l'altro, ad assumere, in tuo nome e per tuo conto, obbligazioni nei confronti di Sky inerenti al Contratto.

5. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Sky si impegna ad attivare i Servizi entro il termine di 55 giorni secondo le modalità previste nella Carta dei Servizi cui si rinvia. Sky procede, comunque, ad avviare la procedura tecnica senza indugio.

In caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, qualora tu non abbia richiesto di attivare i Servizi prima dello scadere del **Periodo di Ripensamento**, il termine di attivazione dei Servizi comincia a decorrere allo scadere del Periodo di Ripensamento.

In caso di mancato rispetto del termine di attivazione dei Servizi per cause imputabili a Sky, quest'ultima, previa tua segnalazione, ti corrisponderà automaticamente un indennizzo nelle modalità e nei termini indicati nella Carta dei Servizi.

Per l'attivazione dei Servizi, prendi atto e accetti che potrebbe essere necessario l'intervento di un tecnico incaricato da Sky o dall'operatore proprietario dell'infrastruttura presso il tuo Domicilio e previo appuntamento con te concordato. La tipologia di intervento (es. predisposizione di cablaggi, installazione di dispositivi di rete) sarà individuata dal tecnico incaricato, in considerazione delle possibilità tecniche più idonee alle tue esigenze. Nel caso in cui l'intervento esuli da normali standard tecnici, ti sarà addebitato, previa approvazione da parte tua del relativo preventivo, un contributo economico aggiuntivo. In caso di tua mancata approvazione del preventivo o nel caso in cui l'attivazione non vada a buon fine, il Contratto si intenderà automaticamente risolto. In quest'ultima ipotesi, Sky sarà tenuta a rimborsarti i soli importi da te eventualmente già versati a Sky ai sensi del Contratto (ad es. i costi per l'attivazione del servizio, l'eventuale contributo economico aggiuntivo).

Qualora per motivi tecnici, accertati dal tecnico incaricato al momento del suddetto intervento, non sia possibile procedere all'installazione e all'attivazione del Servizio Internet con la tecnologia prevista nell'offerta commerciale cui hai aderito, Sky, previo tuo consenso espresso, provvede all'installazione e all'attivazione del Servizio Internet con la diversa tecnologia disponibile presso il tuo Domicilio.

6. APPARECCHIATURE SKY

In caso di scelta da parte tua delle Apparecchiature di Sky per la fruizione dei Servizi sono applicabili le seguenti previsioni del presente articolo ed ogni altra previsione del presente Contratto che comunque sia relativa alle Apparecchiature Sky.

Sky ti fornisce le Apparecchiature Sky a titolo di comodato d'uso gratuito. Tali Apparecchiature Sky possono essere utilizzate esclusivamente per fruire dei Servizi.

Sky si riserva di fornirti, in aggiunta alle Apparecchiature Sky e dietro tua richiesta, altre apparecchiature. I termini e le condizioni della fornitura di tali ulteriori apparecchiature da parte di Sky saranno pubblicati sul sito sky.it e nei materiali informativi della relativa offerta commerciale.

Prendi atto e accetti che, salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, la cessazione del Contratto, qualunque ne sia la causa, comporta l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito delle Apparecchiature Sky e delle altre apparecchiature fornite da Sky.

Salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, in caso di cessazione del Contratto:

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

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

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

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

VELOCITÀ INTERNET E RIMEDI IN CASO DI DIFFORMITÀ

7. QUALITÀ DEI SERVIZI E MISURAINETNET

I **Livelli Minimi di Qualità**, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite, sono riportati nel prospetto delle Prestazioni fornite con l'offerta disponibile nella sezione di trasparenza tecnica del sito Sky.it e allegato alle presenti Condizioni Generali di Abbonamento. Le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da Sky come previsto dalla Regolamentazione AgCom sono pubblicate sul sito sky.it. Potrai verificare il rispetto da parte di Sky dei Livelli Minimi di Qualità mediante il software Ne.Me.Sys., offerto nell'ambito del progetto **Misurainetnet** dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Nel caso in cui il suddetto software accerti la violazione da parte di Sky dei Livelli Minimi di Qualità, Ne.Me.Sys. genererà un certificato, che ha il valore di reclamo circostanziato, e che potrai inviare a Sky nelle modalità e nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi e tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainetnet.it. Qualora non si dovesse riscontrare, a fronte di un'ulteriore misurazione con il software Ne.Me.Sys., il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo potrai:

- in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti previsti dal contratto, recedere senza costi dal contratto inviando una comunicazione a Sky, con un preavviso minimo di 30 giorni, con le modalità previste dall'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento. In alternativa, hai altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, ove disponibile;
- in caso di mancato rispetto delle velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti previsti nel contratto, richiedere l'indennizzo indicato nella Carta dei Servizi Sky Wifi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita, la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a) che precede. Ti informiamo che qualora dovessi nuovamente accertare, mediante una ulteriore misurazione tramite il software Ne.Me.Sys, il mancato rispetto dei suindicati livelli di qualità non potrai nuovamente richiedere l'indennizzo. La richiesta dell'indennizzo per mancato ripristino comporta, infatti, la volontà del cliente di continuare ad usufruire della connessione nonostante le performance possano essere diverse e deteriori rispetto a quanto originariamente previsto. In tal caso, il cliente potrà, comunque, recedere senza costi dal contratto inviando una comunicazione a Sky, con un preavviso minimo di 30 giorni, con le modalità previste dall'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento.

L'indennizzo può essere richiesto solo dai clienti che hanno sottoscritto il contratto a partire dal 31 luglio 2023. Non prima di 30 giorni dalla data riportata sul primo certificato, potrai procedere ad una seconda misurazione della qualità del Servizio Internet tramite il software Ne.Me.Sys.

Per avere maggiori informazioni ti consigliamo di consultare il sito www.misurainetnet.it/nemesys. Al link www.misurainetnet.it/misura-speedtest/ è disponibile anche un software, fruibile mediante browser, per la verifica istantanea della qualità della connessione dell'utente finale (speed test) i cui risultati sono privi di valori probatorio ai fini della possibilità di richiedere il recesso senza costi e di esercitare gli altri diritti in base alla Del. 156/23/CONS.

CORRISPETTIVO

8. PAGAMENTI E FATTURAZIONE

Nella **Richiesta di Adesione** sono indicati:

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

8.1 Modalità e frequenza dei pagamenti

Il canone deve essere corrisposto su base mensile a partire dall'attivazione del Servizio o dei Servizi richiesti e sarà quello previsto dall'offerta commerciale cui hai aderito, salva la facoltà di Sky di modificarlo successivamente ai sensi dell'art. 14.

Il pagamento dei corrispettivi è effettuato con il metodo da te scelto in fase di sottoscrizione del Contratto tra: addebito su conto corrente bancario o addebito su carta di credito.

Sky può subordinare l'erogazione dei Servizi all'accettazione della Banca o dell'Ente Emittente la carta di credito, nonché alla circostanza che il pagamento vada a buon fine e/o che la modalità scelta non sia stata revocata. Previo avviso, Sky può altresì sospendere i Servizi qualora tu abbia fornito dei dati di pagamento non corretti.

8.2 Fatturazione

Sky emette fatture elettroniche con cadenza mensile utilizzando il Sistema di Interscambio secondo quanto previsto dal d.lgs. 127/2015 (modificato con l. 145/2018). Le fatture elettroniche emesse nei tuoi confronti sono rese disponibili, su tua richiesta, mediante i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate; una copia delle fatture elettroniche emesse sono disponibili nella tua area riservata del sito sky.it per un periodo di 12 mesi. Puoi chiedere che Sky ti avvisi, mediante e-mail, dell'emissione e della disponibilità nella tua area riservata di ciascuna fattura. Nel documento di fatturazione puoi trovare il costo delle chiamate a consumo separatamente per numerazioni fisse, mobili e a sovrapprezzo. Le fatture sono conservate da Sky per il tempo previsto dalla legge.

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

- irregolarità e/o ritardi nel pagamento degli importi dovuti; e/o
- qualora le garanzie prestate o parte di esse siano state già richieste ed escusse da Sky nei casi previsti dall'art. 23 delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento.

Per maggiori dettagli puoi contattare il Servizio di Assistenza Clienti con le modalità previste all'art. 25.

8.3 Omesso pagamento e clausola penale

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

- dovrai pagare a Sky, a partire dalla data di scadenza del pagamento, gli interessi pari al Tasso Ufficiale di Riferimento annuo maggiorato del 2,5% calcolato sull'importo dei pagamenti non effettuati;
- dovrai rimborsare a Sky tutte le spese sostenute per il recupero del credito e/o delle penali previste, versando a Sky un importo minimo di Euro 104,16 fatto salvo il maggior danno.

Sky potrà sospendere i Servizi in caso di mancato pagamento, informandoti con un congruo preavviso. In ogni caso di sospensione di cui al presente art. 8.3, sarai tenuto comunque al pagamento dei corrispettivi maturati per i Servizi fruiti e potrai ottenere la riattivazione dei Servizi solo a condizione che paghi a Sky le somme dovute e non corrisposte, oltre ad una penale di Euro 4,90 o, in caso di reiterati mancati pagamenti nell'arco di 6 mesi, di Euro 14,90.

Qualora le somme dovute, eventualmente maggiorate della penale, vengano corrisposte tramite carta di credito o altro metodo di pagamento elettronico indicato da Sky, la riattivazione dei Servizi sarà disposta, da Sky medesima, immediatamente dopo averne verificato l'avvenuto pagamento; diversamente, in caso di addebito delle stesse su conto corrente bancario, la riattivazione dei Servizi è subordinata all'accertamento dell'effettivo incasso delle somme arretrate da parte di Sky.

DURATA, RINNOVO, RECESSO E MIGRAZIONE

9. DURATA DEL CONTRATTO E DISDETTA

Fermo quanto previsto al successivo art. 10, il Contratto ha una durata di 24 mesi decorrente dalla data di conclusione del Contratto.

Salvo tua **Disdetta** che dovrai comunicare a Sky con un preavviso di 30 giorni rispetto al termine di scadenza del Contratto secondo le modalità previste dal successivo art. 10.2, al termine dei primi 24 mesi, il Contratto si intende tacitamente rinnovato a tempo indeterminato.

Il Contratto potrà avere una durata diversa da quella prevista al primo comma del presente articolo se è espressamente previsto dall'offerta commerciale cui hai aderito.

Sky può subordinare la concessione di offerte promozionali al rispetto da parte tua di un vincolo di durata minima.

Le modalità e i termini per esercitare il recesso dal Contratto o la Migrazione e le relative spese sono disciplinate dagli artt. 10, 11 e 12 delle presenti Condizioni Generali di Abbonamento. In ottemperanza alla Regolamentazione AgCom, Sky mette a disposizione dei clienti un'offerta con Contratto della durata di 12 mesi.

10. RECESSO

10.1 Casi di recesso

Puoi recedere dal Contratto nei seguenti casi:

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

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

10.2 Modalità di recesso e di Disdetta. Puoi comunicare a Sky la tua volontà di disdire il Contratto o di recedere dal Contratto per telefono chiamando il Servizio Assistenza Clienti al numero 170, al numero 02.917171, mediante il canale web accedendo alla tua pagina riservata sul sito sky.it o presso tutti i punti vendita Sky. In alternativa, potrai inviare la tua comunicazione di recesso via pec all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it oppure mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento alla Casella Postale 13057, 20141 Milano.

10.3 Recesso anticipato. Puoi recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, comunicando a Sky tale tua scelta, con un preavviso di almeno 30 giorni con le modalità previste al precedente art. 10.2, usando anche il modulo scaricabile sul sito sky.it nella sezione dedicata alla modulistica contrattuale.

Sky provvede al compimento di tutti gli adempimenti necessari per la disattivazione o il trasferimento della tua utenza in 30 giorni dalla ricezione della tua comunicazione del Recesso anticipato.

Il Recesso anticipato ha efficacia decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione da te inviata.

In caso di Recesso anticipato, devi corrispondere a Sky gli importi dovuti a titolo di costi di disattivazione o di Migrazione, salvo che non sia diversamente disposto dalle condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, sarai tenuto alla restituzione degli sconti fruiti di cui al successivo art. 12. Per i clienti che hanno concluso il Contratto dopo il 3 gennaio 2024, tali costi sono dovuti in caso di Recesso

anticipato esercitato nei primi 24 mesi dalla conclusione del Contratto. In ogni caso, non sarai mai tenuto alla restituzione degli sconti fruiti in caso tu abbia aderito ad un'offerta esplicitamente commercializzata come "senza vincoli". Se hai scelto di pagare a rate il contributo di attivazione e/o il costo di eventuali Opzioni o di prodotti da te acquistati, in caso di Recesso anticipato ai sensi del presente articolo, continuerai a corrispondere le rate residue con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento da te precedentemente scelto salvo che tu non abbia manifestato, nella tua comunicazione di Recesso anticipato, la volontà di pagare la somma residua in un'unica soluzione.

10.4 Diritto di Ripensamento. Ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo, in caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, hai la facoltà di recedere, senza indicarne le ragioni, durante il Periodo di Ripensamento. In caso di acquisto di prodotti, puoi esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni dalla data di consegna dei prodotti stessi e procedere alla loro restituzione secondo le modalità previste sul sito sky.it.

Per esercitare il recesso, puoi chiamare il numero 02.917171. In alternativa puoi inviare una comunicazione – anche utilizzando il modulo tipo di recesso Sky pubblicato sul sito www.sky.it (nella pagina Assistenza Sky, sezione Moduli) – 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 di recesso, è sufficiente che invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del Periodo di Ripensamento. Se recedi dal presente Contratto nel Periodo di Ripensamento e non hai richiesto l'attivazione immediata dei Servizi, ti saranno rimborsati tutti i pagamenti che hai effettuato a favore di Sky, compresi gli eventuali costi di consegna, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui hai informato Sky della tua decisione di recedere dal presente Contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da te usato per la transazione iniziale, salvo che tu non abbia espressamente indicato un'altra modalità di accredito; in ogni caso, non dovrai sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Se hai richiesto espressamente l'attivazione dei Servizi durante il Periodo di Ripensamento, dovrai corrispondere a Sky, per tutte le prestazioni previste dal Contratto, un importo proporzionale a quanto ti è stato fornito fino al momento in cui hai comunicato il tuo recesso dal medesimo Contratto. A seguito della cessazione di tutti i servizi con il precedente operatore, in caso di esercizio del diritto di recesso in base al presente articolo dopo l'avvio del processo di passaggio a Sky, potrebbe essere necessario aderire a un nuovo contratto con tale operatore, non essendo previsto il ripristino automatico della precedente situazione contrattuale.

11. MIGRAZIONE E PORTABILITÀ DEL NUMERO

Puoi decidere, laddove tecnicamente possibile e nei casi previsti da regolamentazione AgCom, di trasferire i Servizi presso un altro operatore tramite la procedura di Migrazione. A tal fine, devi inviare la relativa richiesta di Migrazione direttamente all'**Operatore di Destinazione**, indicando il tuo codice di Migrazione reperibile nei documenti di fatturazione o chiamando il Servizio Assistenza Clienti o nella tua area riservata sul sito Sky.it. La Migrazione verso l'Operatore di Destinazione comporta il recesso dal Contratto.

Puoi richiedere all'Operatore di Destinazione la portabilità del tuo numero di telefono, laddove geograficamente possibile. Hai il diritto di trasferire il numero presso un altro operatore entro 60 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale. Puoi richiedere la portabilità del numero anche nel caso in cui non venga effettuata una procedura di Migrazione ma si faccia una nuova attivazione della linea (procedura di Number Portability Pura). Al fine di evitare l'interruzione dei Servizi nel tempo necessario alla Migrazione verso l'Operatore di Destinazione, Sky garantisce che i Servizi saranno attivi fino al completamento di quest'ultima. Ti ricordiamo che, al di fuori delle ipotesi in cui è applicabile la procedura di Migrazione, la conclusione di un contratto con un diverso operatore non comporta l'automatica cessazione del Contratto con Sky. In tal caso, qualora tu voglia cessare il Contratto, ti invitiamo ad inviare una comunicazione di recesso con le modalità previste all'art. 10. In caso di richiesta di Migrazione verso Sky e/o di richiesta di portabilità del tuo precedente numero di telefono, dichiari di essere titolare dell'utenza per la quale chiedi la Migrazione o la portabilità del numero e deleghi ed autorizzi espressamente Sky a richiedere all'operatore di provenienza la disattivazione di tale utenza. In caso di richiesta di Migrazione o di richiesta di portabilità del numero verso Sky, ti richiederemo una serie di informazioni incluso il codice di Migrazione al fine dell'avvio della procedura. Già in fase di sottoscrizione, Sky effettua controlli sulla validità formale dei dati forniti (ad esempio, sulla lunghezza del codice di Migrazione). Qualora, nonostante tali controlli, Sky dovesse ricevere un KO alla richiesta per l'inesattezza del codice di Migrazione o di altro dato da te comunicato, provvederà a ricontattarti senza indugio al fine di verificare e correggere i dati forniti in precedenza. A seguito della ricezione da parte di Sky di un KO non definitivo alla richiesta di Migrazione o di portabilità del numero, normalmente e salvo casi più complessi o i casi di indisponibilità del cliente, i tempi di re-invio dell'ordine si aggirano intorno a 4/5 giorni lavorativi.

La procedura di Migrazione verso Sky, nei casi previsti dalla regolamentazione AgCom, comporta il recesso dal contratto di abbonamento stipulato con l'operatore di provenienza. Consulta il sito Sky. it o chiama il Servizio Assistenza Clienti per verificare i casi in cui può essere tecnicamente effettuata la procedura di Migrazione. Ti ricordiamo che, in tutti gli altri casi, la conclusione del contratto di abbonamento Sky Wifi potrebbe non comportare la cessazione del rapporto con il tuo attuale operatore di servizi di telefonia e di connessione ad Internet. Qualora intenda recedere dal rapporto con il tuo attuale operatore, dovrai procedere, quindi, in tal senso. Ciò anche al fine di evitare il rischio di continuare a pagare per la fornitura di servizi di telefonia e di connessione ad Internet da parte del tuo attuale operatore. In caso di disservizi da parte di Sky nelle procedure di passaggio tra operatori puoi richiedere un indennizzo nelle modalità e nei termini indicati nella Carta dei Servizi. Qualora tu abbia richiesto la portabilità del tuo numero in Sky, nelle more del completamento della procedura ti verrà assegnato un numero provvisorio.

12. SPESE DI RECESSO E DI MIGRAZIONE

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

- gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per i Servizi fruiti fino a 30 giorni successivi alla data di ricevimento da parte di Sky della tua comunicazione di Recesso anticipato o di Disdetta oppure, in caso di Migrazione verso l'Operatore di Destinazione, fino all'effettivo trasferimento all'Operatore di Destinazione;
- un importo a titolo di costi di dismissione o trasferimento dell'utenza secondo quanto previsto dalla regolamentazione vigente, non superiore al valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta, pari ad una mensilità di canone, e i costi realmente sostenuti da Sky. Il costo di disattivazione potrà variare in base al servizio sottoscritto. Per conoscere i costi aggiornati consulta la pagina "Trasparenza Tariffaria" del sito Sky.it;
- qualora non sia stato rispettato il vincolo minimo di durata dell'offerta promozionale cui hai aderito, un importo per la restituzione degli sconti fruiti il cui ammontare è indicato nell'allegato alla Richiesta di Adesione e consultabile nella pagina Trasparenza. In ogni caso, non sarai mai tenuto alla restituzione degli sconti fruiti in caso tu abbia aderito ad un'offerta esplicitamente commercializzata come "senza vincoli";
- le rate residue del costo di attivazione con lo stesso piano di rateizzazione da te scelto, salvo che tu non abbia manifestato, nella tua comunicazione di Recesso anticipato, la volontà di pagare la somma residua in un'unica soluzione.

I costi indicati al presente art. 12 lett. b. e c. per i clienti che hanno concluso il Contratto successivamente al 3 gennaio 2024 sono dovuti nel caso in cui il Recesso sia esercitato nei primi 24 mesi dalla conclusione del Contratto.

AGEVOLAZIONI PER CLIENTI CON DISABILITÀ

13. AGEVOLAZIONI RISERVATE A PARTICOLARI CATEGORIE DI CLIENTELA

Sky riserva specifiche **Agevolazioni** ai clienti affetti da sordità e/o da cecità totale o parziale o da altre disabilità ove previste dalla Regolamentazione vigente ai clienti nel cui nucleo familiare sia presente una persona con tali disabilità. Per fruire delle Agevolazioni, è necessario presentare la relativa domanda a Sky al momento della sottoscrizione del Contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale, allegando idonea documentazione comprovante la disabilità e, in caso di domanda del convivente con persona affetta da disabilità, la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare. Nel caso in cui la persona affetta da disabilità abbia cessato di far parte del nucleo familiare, è necessario comunicare tempestivamente a Sky tale variazione e, a decorrere da tale data, si perde il diritto all'Agevolazione. Per informazioni dettagliate sulle offerte specifiche e la relativa modulistica visita la sezione "Agevolazioni per utenti con disabilità" del sito sky.it. Sky mette a disposizione dei clienti affetti da sordità e/o da cecità totale o parziale specifici servizi e prodotti per consentire loro la fruizione dei Servizi.

ALTRE VICENDE DEL CONTRATTO

14. MODIFICHE UNILATERALI DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI

Sky ha la facoltà di modificare le condizioni economiche e contrattuali previste nel Contratto, oltre che nei casi previsti dalla legge, solo qualora ricorra uno dei seguenti giustificati motivi: (i) sopravvenute esigenze tecniche, gestionali e amministrative (ad es. evoluzione tecnologica/tecnica delle reti); (ii) mutamento del quadro normativo e regolamentare che comporti delle variazioni significative nella fornitura dei Servizi; (iii) mutamento delle condizioni di mercato.

In tal caso, Sky provvede tempestivamente a informarti mediante una comunicazione in fattura e/o altra comunicazione scritta contenente l'indicazione del giustificato motivo della/e variazione/i con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di entrata in vigore delle modifiche e/o mediante ogni altra modalità di comunicazione prevista dalla legge. Entro 60 giorni decorrenti dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni economiche o contrattuali, avrai diritto di recedere dal Contratto o di migrare verso altro operatore senza penali né costi di disattivazione con le modalità previste dagli artt. 10 e 11. In caso di recesso completato entro 30 giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, al cliente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. Sky provvederà a stornare o a rimborsare al cliente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano al cliente, per il periodo eccedente i primi 30 giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica. In caso di mancato esercizio nel termine sopra indicato del diritto di recesso o di Migrazione verso altro operatore, le variazioni unilaterali si intenderanno da te accettate e produrranno effetti nei tuoi confronti. In nessun caso, le modifiche da parte di Sky del Contratto e/o dei Servizi che siano a tuo vantaggio o che siano meramente amministrative, e che non abbiano conseguenze negative su di te, o i cambiamenti che conseguono l'applicazione di modifiche legislative o normative sono da qualificarsi come modifiche unilaterali ai sensi delle norme vigenti.

15. MODIFICHE DEI SERVIZI SU RICHIESTA DEL CLIENTE

Se hai il Servizio Internet attivo, puoi richiedere in ogni momento l'attivazione del Servizio Voce, ove tecnicamente possibile. Sarai informato della data di attivazione del Servizio Voce richiesto e degli eventuali costi che ti verranno addebitati nella prima fattura utile. In caso di impossibilità di procedere all'attivazione del Servizio Voce, Sky ti informerà dell'eventuale esito negativo con indicazione dei motivi. Nel corso del Contratto, puoi scegliere di aggiungere ulteriori **Opzioni** (alle specifiche condizioni ad esse applicabili) e/o piani tariffari, laddove tecnicamente possibile e se compatibili con l'offerta commerciale cui hai aderito.

16. TRASFERIMENTO DEI SERVIZI

Nel corso del Contratto, puoi chiedere il **Trasferimento dei Servizi** presso altro Domicilio, comunicandolo a Sky con raccomandata con avviso di ricevimento alla Casella Postale 13057, 20141 Milano oppure con pec all'indirizzo HYPERLINKmailto:servizioclientisky@pec.skytv.it o chiamando il Servizio Assistenza Clienti al numero 170. La richiesta di Trasferimento

dei Servizi è soggetta a verifiche tecniche da parte di Sky. Se all'esito delle suddette verifiche non fosse tecnicamente possibile procedere al Trasferimento dei Servizi, ne sarai tempestivamente informato e i Servizi saranno mantenuti invariati salvo tuo recesso o diverso accordo con Sky. In caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarai informato dei tempi di gestione del Trasferimento dei Servizi che variano in funzione della tecnologia di collegamento. Dovrai corrispondere a Sky un importo a titolo di costo di gestione per il Trasferimento dei Servizi, come indicato nel sito sky.it.

17. CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBENTRO

Prendi atto e accetti fin da ora che Sky ha la facoltà di cedere, in tutto o in parte, a terzi il Contratto oppure trasferire a terzi diritti o obblighi da esso derivanti, purché le condizioni contrattuali restino invariate nei tuoi confronti. Sky ti comunicherà la suddetta cessione ed essa avrà efficacia dalla data di ricevimento di detta comunicazione.

Senza previa autorizzazione scritta di Sky, non potrai, in tutto e/o in parte, cedere a terzi il Contratto oppure trasferire diritti e/o obbligazioni da esso derivanti.

In caso di **Subentro**, il terzo subentrante assume tutti i diritti e gli oneri derivanti dal Contratto ed è tenuto al pagamento di una indennità di Subentro, salvo nelle ipotesi di Subentro familiare o di Subentro dell'erede in caso di decesso dell'istestatario del Contratto.

18. CHIAMATE A SOVRAPPREZZO E DISABILITAZIONE CHIAMATE

I costi delle chiamate verso numerazioni per servizi a sovrapprezzo è stabilito dall'operatore titolare della numerazione che ti informerà dei costi applicabili tramite un messaggio all'inizio della chiamata. Per informazioni sui numeri e servizi soggetti a particolari condizioni tariffarie visita il sito sky.it

Sky attiva automaticamente e gratuitamente il **Blocco Permanente di chiamate in uscita**. Puoi attivare o disattivare il Blocco Permanente di chiamate in uscita chiamando il Servizio Assistenza Clienti e accedendo alla tua area riservata sul sito sky.it. Inoltre, Sky attiva automaticamente e gratuitamente il **Blocco Selettivo di chiamate in uscita**. Puoi disattivare o attivare il Blocco Selettivo di chiamate in uscita in piena autonomia utilizzando un codice personalizzato (PIN) che Sky ti invierà, dietro tua richiesta, con idonea comunicazione riservata oppure tramite una funzionalità tecnica equivalente. Per avere maggiori informazioni sul Blocco Permanente di chiamate in uscita e Blocco Selettivo di chiamate in uscita ti invitiamo a consultare la pagina dedicata sul sito sky.it o a chiamare il Servizio Assistenza Clienti.

19. NUMERAZIONE E CAMBIO NUMERAZIONE - DATI NELL'ELENCO ABBONATI

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

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

Previo tuo consenso ed esplicita richiesta, Sky provvederà gratuitamente all'inserimento dei tuoi dati personali nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza sulla base delle indicazioni da te fornite. In caso di Migrazione da altro operatore con portabilità del numero, Sky manterrà le preferenze relative all'inserimento nell'elenco abbonati che avevi già fornito all'operatore di provenienza, salvo tue diverse indicazioni. Inoltre, puoi sempre richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco abbonati tramite compilazione dell'apposito modulo disponibile nell'area riservata del sito sky.it.

In caso di mancato o erroneo inserimento da parte di Sky nell'elenco abbonati dell'area geografica di appartenenza del tuo numero telefonico o del tuo nominativo, Sky corrisponde, dietro tua richiesta, un indennizzo pari a quanto quantificato nella Carta dei Servizi.

Sky non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati nell'elenco abbonati che non siano imputabili a Sky né della veridicità di titoli o qualifiche oppure di ogni altro dato e/o informazione da te forniti.

ALTRE OBBLIGAZIONI DI SKY E SUE RESPONSABILITÀ

20. RESPONSABILITÀ DI SKY

Sky fornisce i Servizi mediante l'utilizzo della tecnologia più avanzata disponibile nell'area geografica del tuo Domicilio e ha la facoltà di procedere all'aggiornamento e al miglioramento della tecnologia, anche mediante l'intervento di un tecnico. In tali casi, Sky provvederà a comunicarti gli interventi di modifica e/o di manutenzione che intende effettuare con almeno 15 giorni di preavviso.

Il Servizio Internet si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete.

I Servizi vengono erogati in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della conclusione del Contratto.

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

Nessuna responsabilità è imputabile a Sky nei seguenti casi:

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

21. CHIAMATE DI EMERGENZA

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

ALTRE OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE E SUE RESPONSABILITÀ

22. UTILIZZO DEI SERVIZI

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

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

- a) devi utilizzare i Servizi unicamente nel Territorio, per un uso esclusivamente personale, secondo correttezza e buona fede, rispettando le modalità ed i limiti previsti dal Contratto e astenendoti dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi. In caso di inosservanza della presente prescrizione, Sky si riserva di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei Servizi, e sarai in ogni caso obbligato a pagare gli importi maturati per la fruizione dei Servizi, salvo ogni altro diritto di Sky.
- Per uso personale del Servizio Voce si intende un utilizzo della linea telefonica che sia conforme ad almeno uno dei seguenti parametri: (i) traffico giornaliero uscente sviluppato per linea fissa non superiore a 450 minuti; (ii) traffico mensile uscente sviluppato per linea fissa non superiore a 4500 minuti; (iii) traffico giornaliero in uscita verso la rete Sky non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo; (iv) rapporto tra traffico giornaliero uscente complessivo e traffico giornaliero entrante complessivo non superiore a 4.
- Se hai attivato delle Opzioni o piani tariffari del Servizio Voce che prevedono un traffico telefonico incluso illimitato per specifiche tipologie di chiamate, per uso personale si intende un utilizzo della linea telefonica verso le utenze incluse nell'opzione che sia conforme ai seguenti parametri: il rapporto tra il traffico voce uscente verso altri operatori e il traffico voce entrante da altri operatori non deve essere superiore a 3 (tre).
- b) Se hai le Apparecchiature Sky, devi:
 - i. salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, conservarle e custodirle, con la dovuta diligenza, per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della loro riconsegna. In caso di inosservanza della presente prescrizione, ferme le penali di cui all'art. 6, ti impegni a risarcire e tenere indenne Sky per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati alle stesse.
 - ii. utilizzarle esclusivamente per la fruizione dei Servizi Sky ed unicamente presso il Domicilio dichiarato nella Richiesta di Adesione o, in caso di Trasferimento dei Servizi, nel nuovo Domicilio.
 - iii. astenerti dall'aprire, smontare o manomettere le Apparecchiature Sky e dall'effettuare sulle stesse, direttamente e/o mediante terzi, interventi di riparazione o manomissioni per qualsiasi fine.
- In caso di inosservanza della presente prescrizione, fatte salve le sanzioni di legge, Sky può procedere, informandoti preventivamente, ove possibile, alla sospensione dei Servizi e alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo ogni altro diritto o rimedio ai sensi di legge o di Contratto. In alternativa e a sua discrezione, Sky può procedere a tue spese al ripristino delle Apparecchiature Sky, ove possibile e per quanto necessario.
- c) Se utilizzi Apparecchiature Generiche per la fruizione dei Servizi, devi accertarti che queste siano munite delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative interne ed europee

in vigore. In caso di inosservanza della presente prescrizione, potrai incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa vigente e sarai in ogni caso tenuto al pagamento del traffico generato mediante tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

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

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

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

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

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

Sky ha la facoltà di sospendere immediatamente, anche senza preavviso, la fornitura dei Servizi qualora tu ne faccia un uso improprio o vietato ai sensi del presente articolo e/o ai sensi della normativa applicabile. In caso di uso improprio o vietato dei Servizi, Sky ha altresì la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo ogni altro diritto o rimedio ai sensi di legge o di Contratto. Prendi atto che Sky informerà le competenti Autorità in caso di utilizzo abusivo dei Servizi, laddove ne ricorrano i presupposti di legge.

Fermo quanto sopra previsto, riconosci che qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto dei Servizi o alla fornitura dei software, dei supporti, delle banche dati e di quanto sia connesso ai Servizi sono di titolarità di Sky o dei danti causa di Sky.

Prendi atto e accetti di utilizzare i testi, immagini, suoni, video, opere, informazioni che sono oggetto di diritto d'autore o di diritti di proprietà industriale e/o intellettuale di Sky esclusivamente per fruire dei Servizi, essendone vietata ogni forma di riproduzione, pubblicazione e qualsiasi altro genere di sfruttamento. In caso di violazione di tale obbligo, sarai ritenuto responsabile per le informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni dei diritti d'autore e/o di proprietà intellettuale e industriale, tenendo indenne Sky da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi.

23. GARANZIE

Prendi atto e accetti che Sky ha la facoltà di richiederti al momento della sottoscrizione della Richiesta di Adesione e/o successivamente, la prestazione di idonee garanzie a tutela del rischio di inadempimento delle obbligazioni a tuo carico nei confronti di Sky previste nel Contratto.

Nel caso di escussione delle garanzie da te prestate o di parte delle stesse, Sky può richiedere un ulteriore importo, a titolo di garanzia per l'adempimento o per l'adeguamento e/o integrazione di quanto originariamente da te corrisposto a tale titolo.

Sky ha la facoltà di limitare o sospendere la fornitura dei Servizi nel caso in cui tu non corrisponda a Sky gli importi richiesti a titolo di garanzia.

Nel caso in cui ti sia reso inadempiente o moroso nei confronti di Sky e salvo che tu non abbia proposto un reclamo, Sky ha la facoltà di rivalersi, limitatamente all'importo dovuto, sulle somme versate a titolo di garanzia ai sensi del presente articolo. Le previsioni di cui al presente articolo e quella di cui all'art. 8.2, punto ii) si estendono ad ogni altra prestazione di garanzia da te assunta a tutela dell'inadempimento delle tue obbligazioni nei confronti di Sky previste dal Contratto.

Al momento di cessazione del Contratto, Sky ti restituirà, con l'emissione dell'ultima fattura, la somma versata a titolo di garanzia, maggiorata degli interessi legali, per intero (in caso di posizione regolare con i pagamenti) o in misura ridotta di un importo pari alle somme dovute ai sensi del Contratto e non precedentemente pagate (in caso di posizione debitoria).

24. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

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

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

CLAUSOLE FINALI

25. SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI

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

- posta ordinaria alla Casella Postale 13057, 20141 Milano,
- la tua area riservata del sito www.sky.it
- telefono al numero gratuito 170.

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

26. RECLAMI

I reclami potranno essere inoltrati a Sky mediante l'invio di una comunicazione scritta con raccomandata a/r alla Casella Postale 13057, 20141 Milano o via PEC all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it o contattando il Servizio Assistenza Clienti tramite i punti di contatto indicati all'art. 25. Sky ti comunicherà il codice identificativo del reclamo presentato che consente la tracciabilità dello stesso e permette di ottenere aggiornamenti sullo stato della pratica. Sky gestirà il reclamo entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento dello stesso e te ne comunicherà l'esito.

In caso di accoglimento del reclamo, Sky ti informerà circa i provvedimenti, le misure e i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati. Per i reclami aventi ad oggetto la contestazione dell'importo indicato in fattura, in caso di accoglimento del reclamo da parte di Sky, Sky provvederà a liquidare l'eventuale rimborso dovuto con accredito sulla prima fattura utile successiva alla definizione della richiesta di rimborso o attraverso altro metodo di pagamento idoneo.

In caso di rigetto del reclamo, Sky ti invierà una risposta adeguatamente motivata in forma scritta, indicando gli accertamenti compiuti per individuare il problema.

Se non dovessi ritenerti soddisfatto dell'esito del reclamo, potrai decidere di agire per la tutela dei tuoi diritti esperendo preventivamente il tentativo di conciliazione previsto dal successivo art. 27.

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

27. CONCILIAZIONE

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

28. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia relativa ai Servizi e/o ad essi direttamente connessa saranno applicabili le norme vigenti in materia di foro competente, fermo restando il previo ricorso alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, seguendo le modalità indicate nella Carta dei Servizi Sky.

29. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (RINVIO)

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

30. SISTEMA DI PROTEZIONE DEI MINORI DAI RISCHI DEL CYBERSPAZIO

Ai sensi della Delibera AgCom 9/23/CONS, Sky mette a disposizione dei propri clienti un servizio di parental control per bloccare la navigazione su siti web che includono contenuti inappropriati o vietati per i minori. Per maggiori informazioni su come attivare, configurare, disattivare e riattivare in un secondo momento il parental control visita <https://assistenza.sky.it/sky-wifi-fibra/sky-wifi-app/guida-sky-wifi-app-parental-control-e-tempo-massimo>

ALLEGATO 1

DEFINIZIONI

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

Agevolazioni	Offerte a condizioni economiche agevolate riservate a determinate categorie di clienti.
---------------------	---

Apparecchiature Generiche	Le apparecchiature terminali da te scelte e diverse da quelle fornite da Sky che, mediante la loro installazione e connessione alla rete, consentono la fruizione dei Servizi.
Apparecchiature Sky	Le apparecchiature fornite da Sky in comodato d'uso gratuito (ad esempio, modem o altri apparati necessari alla fruizione del Servizio Internet e del Servizio Voce) che, mediante la loro installazione e connessione alla rete, nonché configurazione secondo le istruzioni disponibili sul sito sky.it, consentono la fruizione dei Servizi.
Blocco Permanente di chiamate in uscita	Il blocco che non consente di effettuare le chiamate in uscita verso numerazioni per servizi a tariffazione specifica, numerazioni per servizi interattivi in fonia, numerazioni per servizi interni di rete, numerazioni per servizi di comunicazione mobili e personali di tipo specializzato e verso le numerazioni relative a direttrici internazionali e satellitari ad alta criticità.
Blocco Selettivo di chiamate in uscita	Il blocco che non consente di effettuare le chiamate in uscita verso le numerazioni associate ai servizi a sovrapprezzo, verso le numerazioni diverse da quelle gratuite, da quelle ad addebito ripartito, da quelle geografiche nazionali e da quelle per servizi di comunicazioni mobili e personali.
Condizioni Generali di Abbonamento	Il presente documento contrattuale che contiene le condizioni generali di fornitura dei Servizi da parte di Sky alla clientela residenziale.
Contratto	L'accordo tra te e Sky avente ad oggetto la fornitura del Servizio Internet e del Servizio Voce, se da te richiesto, oltre che delle relative eventuali Opzioni, costituito dai seguenti documenti: 1. la Richiesta di Adesione da te compilata e accettata da Sky, 2. le Condizioni Generali di Abbonamento e i relativi allegati che ne costituiscono parte integrante, 3. le condizioni particolari relative alla singola offerta commerciale cui hai aderito, 4. le condizioni relative alle eventuali Opzioni. Al Contratto si affianca la Carta Servizi di Sky.
Diritto di Ripensamento	In caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, il diritto di recedere dal Contratto dall'invio della Richiesta di Adesione e fino a 14 giorni dalla conclusione del Contratto, ai sensi dell'art. 52 e ss. del Codice del Consumo.
Disdetta	Il diritto di recedere al termine della durata contrattuale al fine di evitare il rinnovo tacito del Contratto.
Domicilio	L'immobile, situato nel Territorio, presso il quale chiedi l'attivazione dei Servizi.
Livelli Minimi di Qualità	I valori che costituiscono un impegno contrattuale di Sky nei confronti dei clienti (ossia la velocità minima, massima e normalmente disponibile della connessione in download e upload, il ritardo di trasmissione dati, il tasso massimo di perdita dei pacchetti).
Migrazione	Il trasferimento dell'utenza relativa al servizio di accesso ad internet da un fornitore di servizi di comunicazione elettronica verso altro fornitore di servizi di comunicazione elettronica secondo le procedure previste dalla regolamentazione AgCom
Misurainternet	L'attività di monitoraggio della qualità degli accessi ad Internet da postazione fissa realizzata da AgCom in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ed il supporto dell'Istituto Superiore delle Comunicazioni sulla base della Delibera n. 156/23/CONS..
Operatore di Destinazione	Operatore nei confronti del quale chiedi il trasferimento della tua utenza.
Opzioni	Offerte o servizi supplementari offerti da Sky, fruibili solo se i Servizi sono attivi, che consentono di fruire dei Servizi con modalità e a condizioni differenti rispetto al piano base.
Periodo di Ripensamento	In caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, il periodo entro il quale puoi recedere gratuitamente e senza specificare il motivo ai sensi dell'art. 52 e ss. del Codice del Consumo che decorre dall'invio della Richiesta di Adesione e fino a 14 giorni dalla conclusione del Contratto
Recesso anticipato	Il diritto di recedere in ogni momento dal Contratto.
Richiesta di Adesione	La proposta da te compilata e sottoscritta con la quale chiedi a Sky la fornitura del Servizio Internet o dei Servizi, nonché di eventuali Opzioni.
Servizi	Il Servizio Internet e il Servizio Voce forniti da Sky, cumulativamente intesi. Individualmente ciascun servizio ora detto sarà indicato come il "Servizio".
Servizio Internet	Il servizio di accesso ad internet fornito da Sky su rete FTTH (ossia tramite una rete di accesso in fibra ottica fino all'abitazione del cliente) o FTTC (ossia tramite una rete di accesso in fibra mista rame costituita da portanti in fibra ottica sino "cabinet" e in rame dal cabinet sino all'abitazione del cliente; con tecnologia VDSL2).
Servizio Voce	Il servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP - VOIP, fornito da Sky congiuntamente al Servizio Internet e previa sua attivazione.
Subentro	La cessione, da parte tua, a terzi del Contratto oppure il trasferimento, da parte tua, a terzi dei diritti e/o delle obbligazioni da esso derivanti.
Terzo Fruitore	La persona che puoi indicare quale soggetto che fruisce dei Servizi.
Territorio	Il territorio della Repubblica italiana.
Trasferimento dei Servizi	Il trasferimento dell'utenza presso un altro Domicilio nel Territorio.
Trasparenza Tariffaria	Pagina del sito web con apposito collegamento dalla home page Sky.it, contenente l'elenco delle offerte Sky vigenti utilizzate dai clienti, con l'indicazione delle relative caratteristiche e principali condizioni.

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA – Allegato 1 alla Del. 156/23/CONS

	Nome commerciale dell'offerta	Fibra 100%
1.	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio Denominazione della tipologia di rete utilizzata per fornire il servizio e descrizione di facile lettura dell'architettura, indicata secondo quanto specificato nella delibera n. 292/18/CONS.	FTTH (Fiber To The Home)  ossia una rete di accesso in fibra ottica fino all'abitazione dell'utente. Per maggiori info https://assistenza.sky.it/sky-wifi-fibra/guida-cosa-e-come-funziona
2.	Velocità minime della connessione Le velocità minime di trasmissione dati sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.	200 Mbit/s in download 25 Mbit/s in upload
3.	Ritardo massimo della connessione Il valore massimo del ritardo di trasmissione dati, così come definito nell'allegato 10 della Del. 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.	50 ms
4.	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione Il valore massimo del tasso di perdita dei pacchetti, così come definito nell'allegato 11 della Del. 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.	0,1%
5.	Velocità massime della connessione ⁷ Le velocità massime di trasmissione dati, sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/23/CONS, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.	500 Mbit/s in download 150 Mbit/s in upload
6.	Velocità normalmente disponibili della connessione ⁸ Le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/23/CONS, che l'utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.	500 Mbit/s in download 150 Mbit/s in upload

7.	Velocità pubblicizzate della connessione Le velocità, sia in download che in upload, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il marketing	Fino ad 1 Gbit/s in download Fino a 300 Mbit/s in upload
8.	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato Specificare se alla connessione è assegnato un indirizzo IPv4 pubblico o privato e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene sempre lo stesso indirizzo IPv4) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza l'indirizzo viene riassegnato.	L'indirizzo IPv4 assegnato è pubblico e dinamico.
9.	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati Specificare se alla connessione sono assegnati indirizzi IPv6 pubblici, la dimensione della relativa subnet e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene gli stessi indirizzi) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza gli indirizzi vengono riassegnati.	L'indirizzo IPv6 assegnato è pubblico e dinamico, la dimensione della subnet è di 64 bit (subnet /64)
10.	Disponibilità di meccanismi di QoS Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta.	Sky non applica meccanismi di QoS.
11.	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet Indicare la presenza di eventuali misure di gestione del traffico, le condizioni in cui queste vengono attivate e gli effetti sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi.	Nessuna limitazione
12.	Informazioni relative al modem libero Indicare il link alle pagine del sito dove sono riportate le indicazioni relative alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione per utilizzare i servizi inclusi nell'offerta con modem non forniti dall'operatore.	L'utente può utilizzare un proprio modem alternativo, diverso da quello fornito da Sky, configurandolo secondo le istruzioni riportate al seguente link https://assistenza.sky.it/sky-wifi-fibra/sky-hub/guida-configurazione-modem-libero
13.	Antivirus, firewall Specificare se sono prestazioni da acquistare eventualmente a parte.	Servizio "Wifi Sicuro" attivabile dalla app Sky Wifi e disponibile gratuitamente.
14.	Assistenza tecnica Indicare il link alle pagine del sito dedicate all'assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed indirizzi.	Assistenza tecnica gratuita disponibile online al seguente link https://assistenza.sky.it/contacta-sky oppure tramite Call Center gratuito al numero 170. È valido anche il numero verde gratuito 800918918 e per l'estero il numero 02.82720170.
15.	Una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente ai punti da 3 a 7 di cui sopra.	Potrai verificare il rispetto da parte di Sky dei livelli minimi di qualità di cui ai punti da 3 a 7 sopra mediante il software Ne.Me.Sys., offerto nell'ambito del progetto Misurainternet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Nel caso in cui il suddetto software accerti la violazione da parte di Sky dei livelli minimi di qualità, Ne.Me.Sys. genererà un certificato, che ha il valore di reclamo circostanziato, e che potrai inviare a Sky tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it . Qualora non dovessi riscontrare, a fronte di un'ulteriore misurazione con il software Ne.Me.Sys., il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, potrai: a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti previsti dal contratto, recedere senza costi dal contratto inviando una comunicazione a Sky, con un preavviso minimo di 30 giorni, con le modalità previste dall'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento. In alternativa, il cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, ove disponibile; b) in caso di mancato rispetto delle velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti previsti nel contratto, richiedere l'indennizzo indicato nella Carta dei Servizi Sky Wifi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita, la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a) che precede. Qualora il cliente dovesse nuovamente accertare, mediante una ulteriore misurazione tramite il software Ne.Me.Sys., il mancato rispetto dei suindicati livelli di qualità non potrà nuovamente richiedere l'indennizzo. La richiesta dell'indennizzo per mancato ripristino comporta, infatti, la volontà del cliente di continuare ad usufruire della connessione nonostante le performance possano essere diverse e deteriori rispetto a quanto originariamente previsto. In tal caso, il cliente potrà, comunque, recedere senza costi dal contratto inviando una comunicazione a Sky, con un preavviso minimo di 30 giorni, con le modalità previste dall'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento. L'indennizzo può essere richiesto solo dai clienti che hanno sottoscritto il contratto a partire dal 31 luglio 2023. L'utente che intenda ripetere la misura usufruendo del servizio Ne.Me.Sys. può farlo trascorso un intervallo di tempo di almeno 30 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata. Per avere maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.misurainternet.it/nemesys . Per ogni segnalazione inerente ai servizi Sky Wifi, puoi, inoltre, presentare un reclamo mediante l'invio di una comunicazione scritta con raccomandata a/r alla Casella Postale 13057, 20141 Milano, o via PEC all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it o contattando il Servizio Assistenza Clienti anche tramite la tua area riservata e via telefono al numero 170. Qualora ritenessi che Sky abbia violato un tuo diritto o interesse, prima di poter agire in sede giurisdizionale, dovrai esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ad esempio dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb.

⁷Le velocità possono variare notevolmente da cliente a cliente, anche nell'ambito del medesimo profilo tecnico, in quanto dipendono da molteplici fattori, ad esempio, per i servizi in tecnologia FTTH, dal livello di occupazione della GPON. I valori contrattualmente garantiti della velocità massima e della velocità normalmente disponibile riportati nei prospetti delle prestazioni fornite con l'offerta non possono tenere conto, invece, di questa variabilità dato che devono risultare applicabili, per ogni profilo tecnico, a tutto il territorio nazionale. Ne consegue che le velocità effettivamente sperimentate dalla gran parte dei clienti possono essere migliorative rispetto a quanto contrattualmente garantito. Sky ha, inoltre, scelto di riportare il medesimo valore per la velocità massima e per la velocità normalmente disponibile dal momento che generalmente non si verificano significative oscillazioni di velocità nell'ambito della stessa connessione.

⁸Vedi nota 1

	Nome commerciale dell'offerta	Super Internet 200
1.	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio Denominazione della tipologia di rete utilizzata per fornire il servizio e descrizione di facile lettura dell'architettura, indicata secondo quanto specificato nella delibera n. 292/18/CONS.	FTTC (fiber to the cabinet)  ossia una rete di accesso che impiega portanti trasmissive in fibra ottica a partire dall'ODF (centrale) sino ad un nodo intermedio che coincide con l'armadio ripartilinea della rete di accesso in rame e portanti trasmissive in rame per rilegare tale nodo e l'utente finale. Per maggiori info https://assistenza.sky.it/sky-wifi-fibra/guida-cosa-e-come-funziona

2.	Velocità minime della connessione Le velocità minime di trasmissione dati sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.	20 Mbit/s in download 2 Mbit/s in upload
3.	Ritardo massimo della connessione Il valore massimo del ritardo di trasmissione dati, così come definito nell'allegato 10 della Del. 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.	50 ms
4.	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione Il valore massimo del tasso di perdita dei pacchetti, così come definito nell'allegato 11 della Del. 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.	0,1%
5.	Velocità massime della connessione ⁹ Le velocità massime di trasmissione dati, sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/23/CONS, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.	35 Mbit/s in download 10 Mbit/s in upload
6.	Velocità normalmente disponibili della connessione ¹⁰ Le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/23/CONS, che l'utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.	35 Mbit/s in download 10 Mbit/s in upload
7.	Velocità pubblicizzate della connessione Le velocità, sia in download che in upload, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il marketing.	Fino a 200Mbit/s in download Fino a 20 Mbit/s in upload
8.	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato Specificare se alla connessione è assegnato un indirizzo IPv4 pubblico o privato e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene sempre lo stesso indirizzo IPv4) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza l'indirizzo viene riassegnato.	L'indirizzo IPv4 assegnato è pubblico e dinamico.
9.	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati Specificare se alla connessione sono assegnati indirizzi IPv6 pubblici, la dimensione della relativa subnet e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene gli stessi indirizzi) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza gli indirizzi vengono riassegnati.	L'indirizzo IPv6 assegnato è pubblico e dinamico.
10.	Disponibilità di meccanismi di QoS Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta.	Sky non applica meccanismi di QoS.
11.	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet Indicare la presenza di eventuali misure di gestione del traffico, le condizioni in cui queste vengono attivate e gli effetti sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi.	Nessuna limitazione
12.	Informazioni relative al modem libero Indicare il link alle pagine del sito dove sono riportate le indicazioni relative alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione per utilizzare i servizi inclusi nell'offerta con modem non forniti dall'operatore.	L'utente può utilizzare un proprio modem alternativo, diverso da quello fornito da Sky, configurandolo secondo le istruzioni riportate al seguente link https://assistenza.sky.it/sky-wifi-fibra/sky-hub/guida-configurazione-modem-libero
13.	Antivirus, firewall Specificare se sono prestazioni da acquistare eventualmente a parte.	Servizio "Wifi Sicuro" attivabile dalla app Sky Wifi e disponibile gratuitamente.
14.	Assistenza tecnica Indicare il link alle pagine del sito dedicate all'assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed indirizzi.	Assistenza tecnica gratuita disponibile online al seguente link https://assistenza.sky.it/contatta-sky oppure tramite Call Center gratuito al numero 170. È valido anche il numero verde gratuito 800918918 e per l'estero il numero 02.82720170.
15.	Una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente ai punti da 3 a 7 di cui sopra.	Potrai verificare il rispetto da parte di Sky dei livelli minimi di qualità di cui ai punti da 3 a 7 sopra mediante il software Ne.Me.Sys., offerto nell'ambito del progetto Misurainternet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Nel caso in cui il suddetto software accerti la violazione da parte di Sky dei livelli minimi di qualità, Ne.Me.Sys. genererà un certificato, che ha il valore di reclamo circostanziato, e che potrai inviare a Sky tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it . Qualora non dovessi riscontrare, a fronte di un'ulteriore misurazione con il software Ne.Me.Sys., il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, potrai: a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti previsti dal contratto, recedere senza costi dal contratto inviando una comunicazione a Sky, con un preavviso minimo di 30 giorni, con le modalità previste dall'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento. In alternativa, il cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, ove disponibile;

	b) in caso di mancato rispetto delle velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti previsti nel contratto, richiedere l'indennizzo indicato nella Carta dei Servizi Sky Wifi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita, la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a) che precede. Qualora il cliente dovesse nuovamente accertare, mediante una ulteriore misurazione tramite il software Ne.Me.Sys, il mancato rispetto dei suindicati livelli di qualità non potrà nuovamente richiedere l'indennizzo. La richiesta dell'indennizzo per mancato ripristino comporta, infatti, la volontà del cliente di continuare ad usufruire della connessione nonostante le performance possano essere diverse e deteriori rispetto a quanto originariamente previsto. In tal caso, il cliente potrà, comunque, recedere senza costi dal contratto inviando una comunicazione a Sky, con un preavviso minimo di 30 giorni, con le modalità previste dall'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento. L'indennizzo può essere richiesto solo dai clienti che hanno sottoscritto il contratto a partire dal 31 luglio 2023. L'utente che intenda ripetere la misura usufruendo del servizio Ne.Me.Sys. può farlo trascorso un intervallo di tempo di almeno 30 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata. Per avere maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.misurainternet.it/nemesys. Per ogni segnalazione inerente ai servizi Sky Wifi, puoi, inoltre, presentare un reclamo mediante l'invio di una comunicazione scritta con raccomandata a/r alla Casella Postale 13057, 20141 Milano, o via PEC all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it o contattando il Servizio Assistenza Clienti anche tramite la tua area riservata e via telefono al numero 170. Qualora ritenessi che Sky abbia violato un tuo diritto o interesse, prima di poter agire in sede giurisdizionale, dovrai esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ad esempio dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb.
--	--

⁹Le velocità possono variare notevolmente da cliente a cliente, anche nell'ambito del medesimo profilo tecnico, in quanto dipendono da molteplici fattori, ad esempio, per i servizi in tecnologia FTTC, dalla distanza rispetto al cabinet, dalla qualità del cavo, da eventuali interferenze o dalle condizioni del traffico dati in rete. I valori contrattualmente garantiti della velocità massima e della velocità normalmente disponibile riportati nei prospetti delle prestazioni fornite con l'offerta non possono tenere conto, invece, di questa variabilità dato che devono risultare applicabili, per ogni profilo tecnico, a tutto il territorio nazionale. Ne consegue che le velocità effettivamente sperimentate dalla gran parte dei clienti possono essere migliorative rispetto a quanto contrattualmente garantito. Sky ha, inoltre, scelto di riportare il medesimo valore per la velocità massima e per la velocità normalmente disponibile dal momento che generalmente non si verificano significative oscillazioni di velocità nell'ambito della stessa connessione.

¹⁰Vedi nota 3

	Nome commerciale dell'offerta	Super Internet 100
1.	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio Denominazione della tipologia di rete utilizzata per fornire il servizio e descrizione di facile lettura dell'architettura, indicata secondo quanto specificato nella delibera n. 292/18/CONS.	FTTC (fiber to the cabinet)  ossia una rete di accesso che impiega portanti trasmissive in fibra ottica a partire dall'ODF (centrale) sino ad un nodo intermedio che coincide con l'armadio ripartilinea della rete di accesso in rame e portanti trasmissive in rame per rilegare tale nodo e l'utente finale. Per maggiori info https://assistenza.sky.it/sky-wifi-fibra/guida-cosa-e-come-funziona
2.	Velocità minime della connessione Le velocità minime di trasmissione dati sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.	20 Mbit/s in download 2 Mbit/s in upload
3.	Ritardo massimo della connessione Il valore massimo del ritardo di trasmissione dati, così come definito nell'allegato 10 della Del. 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.	50 ms
4.	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione Il valore massimo del tasso di perdita dei pacchetti, così come definito nell'allegato 11 della Del. 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.	0,1%
5.	Velocità massime della connessione ¹¹ Le velocità massime di trasmissione dati, sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/23/CONS, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.	30 Mbit/s in download 6 Mbit/s in upload
6.	Velocità normalmente disponibili della connessione ¹² Le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/23/CONS, che l'utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.	30 Mbit/s in download 6 Mbit/s in upload
7.	Velocità pubblicizzate della connessione Le velocità, sia in download che in upload, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il marketing.	Fino a 100Mbit/s in download Fino a 20 Mbit/s in upload
8.	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato Specificare se alla connessione è assegnato un indirizzo IPv4 pubblico o privato e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene sempre lo stesso indirizzo IPv4) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza l'indirizzo viene riassegnato.	L'indirizzo IPv4 assegnato è pubblico e dinamico.
9.	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati Specificare se alla connessione sono assegnati indirizzi IPv6 pubblici, la dimensione della relativa subnet e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene gli stessi indirizzi) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza gli indirizzi vengono riassegnati.	L'indirizzo IPv6 assegnato è pubblico e dinamico.
10.	Disponibilità di meccanismi di QoS Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta.	Sky non applica meccanismi di QoS.
11.	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet Indicare la presenza di eventuali misure di gestione del traffico, le condizioni in cui queste vengono attivate e gli effetti sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi.	Nessuna limitazione

12.	Informazioni relative al modem libero Indicare il link alle pagine del sito dove sono riportate le indicazioni relative alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione per utilizzare i servizi inclusi nell'offerta con modem non forniti dall'operatore.	L'utente può utilizzare un proprio modem alternativo, diverso da quello fornito da Sky, configurandolo secondo le istruzioni riportate al seguente link https://assistenza.sky.it/sky-wifi-fibra/sky-hub/guida-configurazione-modem-libero
13.	Antivirus, firewall Specificare se sono prestazioni da acquistare eventualmente a parte.	Servizio "Wifi Sicuro" attivabile dalla app Sky Wifi e disponibile gratuitamente.
14.	Assistenza tecnica Indicare il link alle pagine del sito dedicate all'assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed indirizzi.	Assistenza tecnica gratuita disponibile online al seguente link https://assistenza.sky.it/contatta-sky oppure tramite Call Center gratuito al numero 170. È valido anche il numero verde gratuito 800918918 e per l'estero il numero 02.82720170.
15.	Una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente ai punti da 3 a 7 di cui sopra.	Potrai verificare il rispetto da parte di Sky dei livelli minimi di qualità di cui ai punti da 3 a 7 sopra mediante il software Ne.Me.Sys., offerto nell'ambito del progetto Misurainternet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Nel caso in cui il suddetto software accerti la violazione da parte di Sky dei livelli minimi di qualità, Ne.Me.Sys. genererà un certificato, che ha il valore di reclamo circostanziato, e che potrai inviare a Sky tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it. Qualora non dovessi riscontrare, a fronte di un'ulteriore misurazione con il software Ne.Me.Sys., il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, potrai: a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti previsti dal contratto, recedere senza costi dal contratto inviando una comunicazione a Sky, con un preavviso minimo di 30 giorni, con le modalità previste dall'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento. In alternativa, il cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, ove disponibile; b) in caso di mancato rispetto delle velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti previsti nel contratto, richiedere l'indennizzo indicato nella Carta dei Servizi Sky Wifi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita, la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a) che precede. Qualora il cliente dovesse nuovamente accertare, mediante una ulteriore misurazione tramite il software Ne.Me.Sys., il mancato rispetto dei suindicati livelli di qualità non potrà nuovamente richiedere l'indennizzo. La richiesta dell'indennizzo per mancato ripristino comporta, infatti, la volontà del cliente di continuare ad usufruire della connessione nonostante le performance possano essere diverse e deteriori rispetto a quanto originariamente previsto. In tal caso, il cliente potrà, comunque, recedere senza costi dal contratto inviando una comunicazione a Sky, con un preavviso minimo di 30 giorni, con le modalità previste dall'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento. L'indennizzo può essere richiesto solo dai clienti che hanno sottoscritto il contratto a partire dal 31 luglio 2023. L'utente che intenda ripetere la misura usufruendo del servizio Ne.Me.Sys. può farlo trascorso un intervallo di tempo di almeno 30 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata. Per avere maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.misurainternet.it/nemesys. Per ogni segnalazione inerente ai servizi Sky Wifi, puoi, inoltre, presentare un reclamo mediante l'invio di una comunicazione scritta con raccomandata a/r alla Casella Postale 13057, 20141 Milano, o via PEC all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it o contattando il Servizio Assistenza Clienti anche tramite la tua area riservata e via telefono al numero 170. Qualora ritenessi che Sky abbia violato un tuo diritto o interesse, prima di poter agire in sede giurisdizionale, dovrai esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ad esempio dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb.

¹¹Le velocità possono variare notevolmente da cliente a cliente, anche nell'ambito del medesimo profilo tecnico, in quanto dipendono da molteplici fattori, ad esempio, per i servizi in tecnologia FTTC, dalla distanza rispetto al cabinet, dalla qualità del cavo, da eventuali interferenze o dalle condizioni del traffico dati in rete. I valori contrattualmente garantiti della velocità massima e della velocità normalmente disponibile riportati nei prospetti delle prestazioni fornite con l'offerta non possono tenere conto, invece, di questa variabilità dato che devono risultare applicabili, per ogni profilo tecnico, a tutto il territorio nazionale. Ne consegue che le velocità effettivamente sperimentate dalla gran parte dei clienti possono essere migliorative rispetto a quanto contrattualmente garantito. Sky ha, inoltre, scelto di riportare il medesimo valore per la velocità massima e per la velocità normalmente disponibile dal momento che generalmente non si verificano significative oscillazioni di velocità nell'ambito della stessa connessione.

¹²Vedi nota 5

CONDIZIONI GENERALI DELL'OPZIONE ULTRA WIFI

(valide dal 18 settembre 2024)

In aggiunta all'abbonamento al Servizio Internet puoi attivare, alle condizioni previste dalle offerte commerciali in vigore, il servizio opzionale Ultra Wifi rientrante nella definizione di Opzioni contenuta nelle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi.

Per aderire all'Opzione Ultra Wifi è necessario essere titolari di un abbonamento Sky Wifi in stato attivo.

L'abbonamento all'Opzione Ultra Wifi comporta la presa visione ed integrale **accettazione** delle presenti **Condizioni Generali dell'Opzione Ultra Wifi** che ti invitiamo a **consultare** per avere indicazioni sulle relative funzionalità, caratteristiche e sulla tecnologia necessaria per fruirne. L'Opzione Ultra Wifi è fornita da **Sky Italia S.r.l.**, con sede a Milano in Via Monte Penice 7.

Ti invitiamo a consultare anche, per tutto quanto non disciplinato dalle presenti **Condizioni Generali, le Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi**, la **Carta dei Servizi Sky Wifi**, le condizioni delle **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 prodotti, dei servizi, della tecnologia e della documentazione contrattuale.

Tutti i termini in maiuscolo utilizzati nelle presenti Condizioni Generali dell'Opzione Ultra Wifi, diversi da quelli espressamente definiti nelle presenti Condizioni Generali dell'Opzione Ultra Wifi, sono quelli indicati nell'Allegato 1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi.

• Cos'è?

Ultra Wifi è il servizio opzionale che puoi aggiungere al Servizio Internet e ti consente di fruire di una migliore copertura e stabilità del segnale del Servizio Internet, mediante l'utilizzo di uno Sky Wifi Spot, ripetitore di segnale concesso da Sky in comodato d'uso gratuito, che generano una rete mesh.

• Richiesta, attivazione e requisiti tecnici

Ultra Wifi è il **servizio opzionale e aggiuntivo**, che puoi richiedere in più rispetto all'abbonamento al Servizio Internet al momento della conclusione del Contratto (con la Richiesta di Adesione) o successivamente in corso di Contratto, in base all'offerta commerciale disponibile.

L'attivazione e la fruizione dell'Opzione Ultra Wifi è subordinata all'esistenza e al mantenimento del Contratto di abbonamento Sky Wifi in stato attivo e in regola con i pagamenti.

L'attivazione dell'Opzione Ultra Wifi è subordinata:

- 1) alla preventiva attivazione del Servizio Internet;
 - 2) all'utilizzo da parte tua per la fruizione del Servizio Internet dell'Apparecchiatura Sky (Sky Wifi Hub);
 - 3) alla disponibilità di uno Sky Wifi Spot, concesso in comodato d'uso da Sky, che Sky ti consegnerà presso il tuo Domicilio;
 - 4) al collegamento di Sky Wifi Spot a una presa di corrente elettrica;
 - 5) alla disponibilità di un dispositivo di tua proprietà (es. smartphone), dotato di Bluetooth, con sistema operativo iOS 11 o versioni successive oppure Android 6 o versioni successive.
- L'Opzione Ultra Wifi è disponibile solo per chi fruisca del Servizio Internet tramite le Apparecchiature Sky (Sky Wifi Hub) e non funziona nel caso di utilizzo da parte tua di Apparecchiature Generiche.

• Costi

Per l'Opzione Ultra Wifi, a seconda dell'offerta, può essere richiesto un **costo di attivazione** e un **canone mensile**. Ti invitiamo a verificare l'offerta commerciale di riferimento di volta in volta in vigore.

• Durata e recesso

L'Opzione Ultra Wifi ha una durata che decorre dalla tua adesione all'Opzione Ultra Wifi e scade allo scadere dei primi 24 mesi, salvo quanto previsto al successivo comma 2 del presente articolo e fermo restando che, nel caso che la tua adesione all'Opzione Ultra Wifi avvenisse in un momento diverso da quello dell'adesione al Servizio Internet, l'Opzione Ultra Wifi ha una durata che decorre dall'adesione all'Opzione Ultra Wifi e scade allo scadere dell'abbonamento al Servizio Internet ai sensi dell'art. 9 (Durata del Contratto e Disdetta) delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi. Salvo tua disdetta dall'abbonamento all'Opzione Ultra Wifi, al termine della durata di cui al primo comma del presente articolo, l'abbonamento all'Opzione Ultra Wifi si intende tacitamente rinnovato a tempo indeterminato.

La cessazione del Servizio Internet comporta l'automatica cessazione dell'Opzione Ultra Wifi.

Puoi recedere dall'abbonamento all'Opzione Ultra Wifi in qualunque momento, comunicando a Sky tale tua scelta con le modalità previste dall'art. 10.2 (Modalità di recesso e di Disdetta) delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi.

• Apparecchiature fornite da Sky

Con l'adesione all'Opzione Ultra Wifi e ai fini del suo funzionamento, Sky ti concede in comodato d'uso gratuito uno Sky Wifi Spot, di proprietà di Sky. Al momento della conclusione del Contratto (con la Richiesta di Adesione) o successivamente in corso di Contratto, in base all'offerta commerciale disponibile, puoi richiedere uno o più Sky Wifi Spot aggiuntivi rispetto al primo necessario per l'attivazione e fruizione dell'Opzione Ultra Wifi.

Sky può richiedere un costo di attivazione per ciascun Sky Wifi Spot aggiuntivo richiesto. Ti invitiamo a verificare l'offerta commerciale di riferimento di volta in volta in vigore.

Ti impegni a utilizzare gli Sky Wifi Spot **in conformità alle istruzioni d'uso** fornite da Sky nel manuale di istruzioni e secondo le condizioni di uso di cui all'art. 22 (Utilizzo dei Servizi) delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY ABBONAMENTO SERVIZI TV WIFI

(ultimo aggiornamento 05.11.2024)

Sky Italia s.r.l. ("Sky"), Titolare del trattamento, con questo documento desidera informarti ai sensi della normativa nazionale applicabile e del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 ("GDPR") in merito alle finalità e modalità di trattamento dei tuoi dati personali.

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 e ha nominato il proprio Data Protection Officer (DPO), raggiungibile all'indirizzo dpo@sky.it.

2. Quali dati utilizziamo?

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

2.1. per tutti i servizi erogati (ossia **servizi TV, Glass e Wifi**, in seguito complessivamente **"servizi"**):

- i dati, identificativi e non particolari, riferiti all'abbonato, nonché al fruitore dell'abbonamento o all'intestatario del metodo di pagamento (se diversi dall'abbonato), come ad esempio: nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, indirizzo, email, numero telefonico, carta di credito, IBAN, Mac Address, numero della Smart Card, sesso, codice migrazione dati, dati metodo di pagamento e i dati relativi ai servizi Sky di cui hai fruito. Questi sono i dati che ci hai fornito in fase di richiesta di abbonamento a Sky – anche via fibra – di richiesta di servizi o prodotti Sky (es. attivazione Sky On Demand, Sky Go, Sky Q, offerte bundle etc.), o anche successivamente come ad esempio, quando entri in contatto con installatori di Sky o partner commerciali di Sky (in seguito, **"dati identificativi"**);
- i dati legati alle tue preferenze ed interessi, in particolare: le tue abitudini e i tuoi comportamenti, i contatti con il call center, le interazioni del cliente con Sky (es. con email, IVR, conversioni, sottoscrizioni abbonamento, 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 di conversazione e interazione raccolti attraverso i nostri canali di customer service & care anche automatizzati (es., chatbot), di messagistica e attraverso i questionari sulla valutazione dei servizi: le tue opinioni e giudizi espressi tramite questionari o attraverso l'interazione con gli operatori o con sistemi automatizzati di servizio, la frequenza e i tempi delle interazioni, gli argomenti trattati relativi alla qualità dei servizi e dei prodotti offerti, la richiesta di informazioni aggiuntive su prodotti e servizi attivi o che non rientrano nel tuo abbonamento, la ricerca di contenuti o programmi, i tuoi bisogni rispetto alla necessità di risoluzione di problematiche che impattano la corretta fruizione di servizi e contenuti forniti da Sky (**"dati di conversazione e interazione"**);
- i dati aggregati e anonimi di consumo, in particolare: i dati ottenuti, anche per mezzo dei cookies, sull'uso che fai dei servizi messi a disposizione da Sky, tra cui i dati relativi all'accesso a Sky On Demand, Sky Q, My Sky HD e ai relativi servizi previsti nel tuo abbonamento (canali lineari, Area Privata, Guida TV, decoder Sky Q/My Sky HD), all'app Sky Go, alle app dell'offerta Sky e ai siti web Sky, la fruizione dei contenuti, i tempi di connessione, la visione di programmi, cambi di canale, le fasce di utilizzazione, le funzionalità utilizzate, le tue preferenze, i servizi acquistati e gli eventuali dati di traffico (es. indirizzo IP, velocità di download e/o upload della rete, Internet Service Provider), i dati relativi alla fruizione del decoder Sky Q o My Sky HD o del decoder da te utilizzato, quali dati di navigazione e utilizzo delle diverse sezioni (come ad esempio numero di accessi alla sezione "Guida TV", voce del menu selezionata, catalogo, numero di account, decoder, data di installazione) (in seguito, **"dati aggregati e anonimi"**);
- i dati ottenuti, anche per mezzo dei cookies, sull'uso che fai dei servizi messi a disposizione da Sky, anche di terze parti (es. DAZN), 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, alle app dell'offerta Sky e ai siti web Sky, la fruizione dei contenuti, i tempi di connessione, la visione di programmi, cambi di canale, le fasce di utilizzazione, le funzionalità utilizzate le tue preferenze, i servizi acquistati e gli eventuali dati di traffico (es. indirizzo IP, velocità di download e/o upload della rete, Internet Service Provider), i dati relativi alla fruizione del decoder Sky Q o My Sky HD o del decoder da te utilizzato, quali dati di navigazione e utilizzo delle diverse sezioni (come ad esempio numero di accessi alla sezione "Guida TV", voce del menu selezionata, catalogo, numero di account, decoder, data di installazione), (in seguito, **"dati di utilizzo"**);
- i dati identificativi (in particolare, nome, cognome, Sky ID e immagine e voce), per consentirti la partecipazione ad una survey post assistenza al cliente. Tale processo ci permette di raccogliere le valutazioni e i feedback sulla tua esperienza di assistenza con Sky (in seguito, **"dati di customer satisfaction"**);

2.2. Per TV e Glass:

- 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"**);

2.3. Per Glass:

- i **dati aggregati e anonimi** includono anche i dati relativi alla fruizione di Sky Glass, del decoder Sky Q o My Sky HD o del decoder da te utilizzato, quali dati di navigazione e utilizzo delle diverse sezioni (come ad esempio numero di accessi alla sezione "Guida TV", voce del menu selezionata, catalogo, numero di account, decoder, data di installazione);
- i **dati di utilizzo** includono anche i dati delle funzionalità "Assistente vocale", quanto ai dati voce del cliente; product analytics e nPVR;
- sono trattati anche dati identificativi, anagrafici e sociodemografici (quali, ad esempio: codice fiscale, partita Iva, dati di contatto, documenti di identità, tessera sanitaria, codice Iban, dati relativi alla occupazione/professione, al reddito, al sesso, all'età, alla residenza/domicilio, allo stato civile, al nucleo familiare); dati relativi alla richiesta/rapporto, descrittivi, in particolare, della tipologia di contratto, dell'importo dovuto, delle modalità di pagamento e dello stato della richiesta o dell'esecuzione del contratto; dati di tipo contabile, relativi, in particolare, agli utilizzi o ai pagamenti, al loro andamento periodico, all'esposizione debitoria anche residua e alla sintesi dello stato contabile del rapporto; dati relativi al contenzioso e ad attività di recupero del credito, alla cessione del credito o a eccezionali vicende che incidono sulla situazione soggettiva o patrimoniale degli interessati (in seguito, **"dati di solvibilità"**).

2.4. Per Wifi:

- i **dati aggregati e anonimi** includono anche i dati di consumo internet e voce, in particolare: i dati di traffico, la direttrice delle telefonate (nazionale, internazionale, premium) ed il blocco o sblocco di particolari direttrici premium, la natura delle chiamate (illimitate o a consumo), le fasce orarie delle chiamate, il numero di chiamate, la durata delle chiamate, i costi, l'attivazione o disattivazione di servizi aggiuntivi Voce, i dati di navigazione quali l'indirizzo IP, la velocità media up e download, le fasce orarie di connessione, il consumo complessivo per fascia, il numero di device connessi, le tipologie di consumo, gli utenti contemporaneamente connessi, eventuali fault o cadute della performance di rete, i massimi e minimi di performance di rete, le macro categorie di navigazione;
- i **dati di utilizzo** includono anche ottenuti, anche per mezzo dei cookies, sull'uso che fai dei nostri servizi, tra cui i dati relativi all'accesso a Sky Wifi ed ai relativi servizi Sky previsti nel tuo abbonamento: in particolare, le informazioni relative alla fruizione dei servizi di chiamate telefoniche e internet, al pacchetto acquistato, il numero medio di chiamate, la durata media delle chiamate e la dimensione temporale (giorno, mese, ultimi 3 mesi, ultimi 6 mesi, etc.) per direttrici (nazionale fissa, mobile, internazionale, premium), la velocità media di uplo- ad e download per diversi orizzonti temporali, la velocità ed il consumo per fasce orarie, le tipologie di consumo totali e per device, il numero di device connessi, i fault della rete, i picchi negativi di performance, il numero e la durata delle sessioni, le macro categorie di navigazione, gli indicatori di utilizzo del Wi-Fi, i dati relativi alla connessione del modem da te utilizzato.
- sono trattati anche:
 - categorie particolari di dati personali, quali ad esempio: dati sullo stato di salute, forniti in fase di richiesta di abbonamento a Sky e di attivazione di offerte particolari come, ad esempio, quelle riservate agli utenti non udenti, non vedenti e ai mutilati ed invalidi del lavoro ai sensi della delibera Agcom 46/17/CONS (in seguito, **"dati particolari"**);
 - i dati di traffico telefonico e telematico relativi, ad esempio, chiamate effettuate e senza risposta, tabulati, esclusi in ogni caso i contenuti delle comunicazioni (in seguito, **"dati di traffico"**);
 - i dati relativi agli estremi del procedimento per il quale è richiesta l'acquisizione (ad esempio, del traffico telefonico), da parte dell'Autorità Giudiziaria per l'accertamento e repressione dei reati o per indagini difensive (in seguito, **"dati giudiziari"**);

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 servizi sempre più personalizzati e per migliorarli 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 tutti i **servizi** per le seguenti finalità e basi giuridiche:

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

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

- attivare, fornire, sospendere e gestire il tuo abbonamento e i relativi servizi, provvedendo alla relativa fatturazione, all'invio di comunicazioni di servizio ed all'assistenza anche per la restituzione dei materiali e il pagamento di quanto dovuto.
- gestire il rapporto col ed assistere il cliente, anche via chat e video chat (con espressa esclusione di immagini riferite a persone), e se il cliente lo desidera mediante chatbot e voicebot, che rispondono in maniera automatizzata alle domande del cliente. Potrai sempre richiedere l'intervento umano di un operatore. I tuoi dati personali, in caso di chatbot e voicebot, sono sottoposti ad un trattamento automatizzato che utilizza un sistema di intelligenza artificiale capace di integrarsi con i sistemi aziendali, fornire autonomamente servizi in maniera interattiva e analizzare il contesto della conversazione e assistere in maniera coerente l'utente. In particolare, tale sistema consentirà di: interagire con utenti per fornire informazioni generiche rispetto a offerte commerciali e servizi; riconoscere il cliente sulla base delle credenziali di accesso ai sistemi (SkyID) e sulla base dei dati presenti sulle piattaforme di CRM, al fine di fornire informazioni e servizi specifici per l'abbonato; individuare le richieste dell'utente/cliente ed indirizzare le richieste previa conferma esplicita da parte del cliente; inoltrare la conversazione ad un operatore, sia da canale chat e che da canale voce, per gestire casistiche non previste o richieste non comprese; inoltrare la conversazione da canale voce a canale chat, per gestire richieste non immediatamente evadibili al telefono; consentire il monitoraggio ed il miglioramento continuo del servizio.
- 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;
- migliorare l'assistenza tecnica, 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, via chatbot o voicebot. 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;
- migliorare l'attività di customer care fornendo ai nostri operatori la sintesi ed analisi delle tue eventuali conversazioni con loro o via chatbot o voicebot. In particolare, per tale scopo, le chiamate sono sintetizzate ed analizzate anonimamente da parte di un sistema di intelligenza artificiale generativa ed associate alla tua anagrafica da parte di un operatore;
- effettuare analisi statistiche aggregate su base anonima e/o individuale;
- permetterti di scaricare, usare, aggiornare e mantenere le app Sky sui tuoi dispositivi, se supportati;
- consentire la registrazione, anche attraverso i siti web Sky, a Sky Extra, il programma di fidelizzazione Sky extra che ti premia per il tempo passato insieme, e che ti riserva eventi esclusivi, vantaggi, servizi e offerte dedicate (anche di partner commerciali) in base agli anni di abbonamento;
- registrarti ai siti web Sky, gestire e aggiornare i siti e il tuo account e usufruire dei servizi offerti dai siti web Sky (come ad esempio, i servizi che puoi trovare in sky.it/faidate);
- comunicare i dati anagrafici e/o l'indirizzo email a partner commerciali (in caso di attivazione offerte con altri partner, es., Netflix ecc.) per la verifica di vendibilità dell'offerta mediante il raffronto dei dati con il database del partner oppure per consentire al partner commerciale l'attivazione dell'offerta, nella parte di sua competenza.

3.1.b) Per **Wifi**, i dati identificativi sono trattati anche per le seguenti finalità di servizio relative all'**esecuzione del contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali**, per:

- gestire l'attivazione del servizio di override per le sole finalità di tutela connesse al ricevimento delle chiamate di disturbo;
- comunicare i dati anagrafici e/o l'indirizzo e-mail a partner commerciali che operano nel settore tv, telefonico e dei servizi di connettività (in caso di attivazione di offerte bundle) 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.

3.1.c) 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, prodotti e contenuti di Sky simili a quelli di cui hai già fruito o che hai già visto e/o correlati o complementari 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 fa capo al generale interesse di un'impresa a promuovere i propri servizi ed è considerato legittimo dalla legge in forza della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali;
- effettuare analisi statistiche aggregate su base individuale volte a misurare il numero di conversioni di un dato annuncio pubblicitario, con la finalità di ottimizzare le campagne. Effettueremo tale trattamento utilizzando l'indirizzo e mail da te fornito in sede di sottoscrizione dell'abbonamento solo se: i) avrai sottoscritto un abbonamento Sky utilizzando il flusso AOL presente sul sito www.sky.it; ii) avrai prestato, accedendo al sito www.sky.it, il tuo consenso ai cookie di profilazione selezionando il pulsante "Accetta Tutti i Cookies", oppure selezionando i cookie di Google accedendo alla sezione "terze Parti" dal pulsante "gestisci Cookies". Tale trattamento è supportato da Google, che agisce in qualità di responsabile esterno di Sky e riceve il tuo indirizzo pseudonimizzato al solo fine di procedere, per conto di Sky, alla misurazione delle conversioni. Google non cederà i tuoi dati a terzi, né effettuerà alcuna attività ulteriore, né arricchirà, con i tuoi dati raccolti da Sky quale titolare del trattamento, i dati che, in qualità di titolare autonomo e sulla base dei propri consensi, utilizza per effettuare altri tipi di trattamenti. Potrai sempre opporli al trattamento nelle modalità di cui al punto 10;
- per effettuare analisi statistiche aggregate su base individuale volte a misurare il numero di conversioni di una data campagna derivanti da contatti con il call center di Sky, sulla base del legittimo interesse di Sky ad ottimizzare le proprie campagne. Effettueremo tale trattamento utilizzando i dati da noi generati in sede di contatto con il call center di Sky nel caso in cui tu abbia sottoscritto un abbonamento (adobe ID). Tale trattamento è supportato da Google, che agisce in qualità di responsabile esterno di Sky e riceve il tuo adobe ID pseudonimizzato al solo fine di procedere, per conto di Sky, alla misurazione delle conversioni. Google non cederà i tuoi dati a terzi, né effettuerà alcuna attività ulteriore, né arricchirà, con i tuoi dati raccolti da Sky quale titolare del trattamento, i dati che, in qualità di titolare autonomo e sulla base dei propri consensi, utilizza per effettuare altri tipi di trattamenti.

3.1.d) 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 diffidati, dei servizi di comunicazione elettronica ed interattiva (servizio pubblico di prevenzione dalle frodi cosiddetto SCIPAFI).

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

• **Novità e offerte: finalità di marketing**, che includono:

- 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); le comunicazioni saranno trasmesse a macrocategorie di potenziali interessati create sulla base della classificazione di dati identificativi (esempio fascia di età, genere, area di residenza, tipologia di abbonamento sottoscritto, pacchetti posseduti). Sarai contattato per un massimo di n. 7 tentativi a campagna e 28 tentativi/anno;

- marketing canali digitali: per inviarti comunicazioni di iniziative, offerte commerciali, questionari e ricerche di mercato di Sky attraverso canali digitali (ad esempio, email, messaggi sul televisore, SMS, banner advertising, notifiche - ad es. tramite app, siti internet e canali social - e newsletter); le comunicazioni saranno trasmesse a macrocategorie di potenziali interessati create sulla base della classificazione di dati identificativi (esempio fascia di età, genere, area di residenza, tipologia di abbonamento sottoscritto, pacchetti posseduti), anche utilizzando servizi quali ad esempio custom audience, customer match o lookalike, offerti da Google e Meta o altre "piattaforme pubblicitarie" per conto di Sky. Potremmo anche inviarti marketing per il "carrello abbandonato" se ci avete fornito i vostri dati di contatto (e ci avete dato il consenso a utilizzarli per i trattamenti marketing canali digitali) durante il nostro percorso di vendita online ma non avete completato l'acquisto. Il marketing sarà personalizzato in base a ciò che avete aggiunto al carrello.

- Novità e offerte dai partner: 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, , banner advertising digitali, notifiche (ad es. tramite app, siti internet e social network e newsletter); le comunicazioni saranno trasmesse a macrocategorie di potenziali interessati create sulla classificazione di dati identificativi (esempio fascia di età, genere, area di residenza, tipologia di abbonamento sottoscritto, pacchetti posseduti), anche utilizzando servizi quali ad esempio custom audience, customer match o lookalike, offerti da Google e Meta o altre "piattaforme pubblicitarie" per conto di Sky.

- finalità di customer satisfaction: con il tuo preventivo consenso, per consentirti di effettuare una video-recensione sul servizio di assistenza ricevuta; consentire a Sky un'analisi volta a migliorare il servizio erogato ai clienti. Ti sarà inoltre permesso di decidere se inviarti una recensione del servizio di assistenza attraverso l'invio di un video ovvero attraverso l'invio di solo testo

3.1.f) Inoltre, per **Wifi** i dati identificativi sono trattati anche per la finalità di creazione dell'unico archivio elettronico e nuovi elenchi, per cui è richiesto il preventivo consenso: ossia per raccogliere i dati degli abbonati in un unico archivio elettronico, eventualmente distinti per categorie, per zone geografiche o per tipo di telefonia fissa e/o mobile, ove compariranno le scelte di ognuno sulla cui base si potranno formare nuovi elenchi, con la possibilità di scegliere:

- se e quali dati l'abbonato vuole inserire negli elenchi (ad es. cognome, oppure l'ente, l'azienda o l'associazione; il nome; il numero di telefono; l'indirizzo postale);
- se e quali altri dati l'abbonato vuole figurare negli elenchi (ad es. il titolo di studio o di specializzazione, la professione e/o l'attività, altri indirizzi o recapiti, l'indirizzo di posta elettronica);
- se l'abbonato desidera che una persona che conosce il numero possa risalire al suo nome;
- se l'abbonato desidera ricevere pubblicità.

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

Per tutti i servizi, i **dati di preferenza** sono trattati solo con il preventivo consenso per Offerte e contenuti personalizzati e quindi per **finalità di profilazione**, 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, , notifiche - ad es. tramite app, siti internet e canali social - e newsletter) servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate per te. Le comunicazioni saranno trasmesse a macrocategorie di potenziali interessati create sulla classificazione di dati identificativi (esempio fascia di età, genere, area di residenza, tipologia di abbonamento sottoscritto, pacchetti posseduti), anche utilizzando servizi quali ad esempio conversion API di Meta e custom audience, customer match o lookalike, offerti da Google e Meta, che operano per conto di Sky come responsabili esterni del trattamento, o altre "piattaforme pubblicitarie" per conto di Sky. Si fa presente che, ove sussistano i presupposti di legge, Google e Meta potranno trattare i tuoi dati per autonome finalità come targeting e profilazione, delivering messages; improvement ad delivery and security.

In merito al processo di profilazione, 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, il trattamento di profilazione generica si articola nelle seguenti fasi:

- 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;
- analisi dei dati raccolti svolta 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;
- sviluppo di una base dati pseudonimizzati per la profilazione. Queste informazioni possono essere sia attributi specifici del cliente raccolti direttamente dallo stesso (es. regione di residenza) che informazioni sintetizzate sulla base dei suoi comportamenti (es. numero di chiamate al call center nell'ultimo mese);
- 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;
- verifica del modello sviluppato e test degli algoritmi utilizzati per dimostrare che stiano effettivamente funzionando come previsto;
- 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;
- associazione di servizi, contenuti, iniziative ed offerte personalizzate a ciascun gruppo di clienti individuato al punto precedente;
- attività di misurazione delle campagne.

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 conversazione e interazione?

I **dati di conversazione e interazione** sono trattati per tutti i **servizi** per le seguenti finalità e basi giuridiche.

Senza il preventivo consenso per le finalità di servizio e in particolare per:

- migliorare l'assistenza al cliente,, i nostri servizi, i contenuti e i prodotti attraverso l'analisi delle tue eventuali conversazioni telefoniche con i nostri operatori dei call center anche via chat, chatbot o voicebot. 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;

Per tutti i servizi, i **dati di conversazione e interazione** sono trattati solo con il preventivo consenso per Offerte e contenuti personalizzati e quindi per **finalità di profilazione**, 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, le problematiche riscontrate nell'utilizzo di servizi e prodotti Sky, etc.) per migliorare i nostri servizi e, se del caso, proporti (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, , notifiche - ad es. tramite app, siti internet e canali social - e newsletter) servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate per te

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

I **dati di localizzazione** sono trattati per **Tv e Glass** 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.

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

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

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

3.6.1. I **dati di utilizzo** sono trattati per **tutti i servizi**:

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

- **l'esecuzione del contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali:**
 - configurare e collaudare i servizi Sky
 - svolgere attività legate al supporto in fase di attivazione e gestione del servizio e di risoluzione dei problemi legati alla connettività
 - provvedere alla relativa fatturazione, alla revisione della correttezza della stessa, all'invio di comunicazioni di servizio ed all'assistenza anche per la restituzione dei materiali e il pagamento di quanto dovuto;
- **il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare:**
 - gestire i reclami ed i contenziosi, recuperare i crediti, prevenire frodi e attività illecite, nonché esercitare i diritti e tutelare gli interessi legittimi del Titolare o di Terzi Titolari ad esempio il diritto di difesa in giudizio: l'interesse di Sky corrisponde al diritto di azione costituzionalmente garantito (art. 24 Cost.) e, in quanto tale, è socialmente riconosciuto come prevalente rispetto agli interessi del singolo soggetto interessato.

3.6.2. Inoltre, per **TV**, i **dati di utilizzo** relativi alla **fruizione del decoder Sky Q e dei contenuti di visione**, quali dati di navigazione, dati di visione 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** per monitorare i problemi tecnici e migliorare la qualità del servizio offerto.
- **finalità di raccomandazione**, ossia per proporti sulla nostra piattaforma Q contenuti "scelti per te", ossia contenuti di Sky simili a quelli di cui hai già visto o che hai già visto e/o correlati o complementari alla fruizione dei servizi Sky. Potrai rifiutare questi contenuti personalizzati in area Web Self Care: l'interesse di Sky fa capo al generale interesse di un'impresa a promuovere i propri servizi ed è considerato legittimo dalla legge in forza della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.
- Inoltre, i **dati di utilizzo** per tipologia di dispositivo, relativi alla **fruizione dell'offerta DAZN**, insieme al codice contratto e all'indirizzo di fatturazione, sono comunicati a DAZN per finalità di anti-frode, permettendo a quest'ultima l'implementazione delle proprie condizioni di utilizzo dei servizi DAZN.

3.6.3. Per **Glass**,

- dati di utilizzo relativi alla fruizione di Glass sono trattati:
 - mediante la funzionalità "nPVR" per finalità di servizio consistenti all'accesso a registrazioni di programmi
 - mediante la funzionalità "Product Analytics" per analisi e miglioramento del prodotto. Potrai optare al trattamento tramite operatore e su Area "Fai da te";
 - mediante la funzionalità "Assistente vocale", che registra i dati voce del cliente quando viene dato il comando vocale "Ciao Sky", per finalità di servizio, analisi e miglioramento prodotto.
- Inoltre, Sky Glass supporta il continue watching per tutti i contenuti sia Sky sia di terze parti, permettendoti di sospendere la visione e riprenderla successivamente. Ciò a condizione che Sky riceva dalle terze parti (es. RAI) alcune informazioni e precisamente: inizio/fine del contenuto visto e la porzione di video vista su quel device.

- Finalità di raccomandazione come descritte al punto 3.6.2

b) Con il preventivo consenso, per altre finalità non di servizio, e precisamente per Offerte e contenuti personalizzati:

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

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

3.6.6. 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.

3.6.7. I dati di utilizzo di **Sky Glass** 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 Glass sul nostro prodotto Sky Glass (in particolare la fruizione dei contenuti e l'uso dei servizi Sky Glass, 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 propositi (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, notifiche ad es. tramite app, siti internet e canali social e newsletter) servizi, contenuti, iniziative, offerte e pubblicità personalizzate per te;

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

3.6.8. I dati di utilizzo di **Wifi** sono trattati solo con il preventivo consenso, per altre finalità non di servizio, e precisamente per Offerte e contenuti personalizzati: **finalità di profilazione**, ossia per analizzare, anche in via automatizzata, i dati di utilizzo sopra definiti e propositi (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi, SMS, notifiche ad es. tramite app, siti internet e canali social e newsletter) servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate per te. In merito a tale processo di profilazione, 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. Più precisamente, il trattamento di profilazione in esame si articola nelle seguenti fasi:

- raccolta delle informazioni dei dati relativi agli abbonati ed all'utilizzo dei servizi;
- unione di molteplici fonti di dati personali dei clienti di Sky (p.e. pacchetti, offerte, contenuti acquistati, la fruizione dei servizi di chiamate telefoniche e Internet) e applicazione di strumenti di pseudonimizzazione, come ad esempio la funzione di hash;
- estrazione dalla piattaforma di una base di dati pseudonimizzati e aggregati per la profilazione;
- 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;
- verifica del modello sviluppato e test degli algoritmi utilizzati per dimostrare che stiano effettivamente funzionando come previsto;
- applicazione del modello sviluppato ai dati personali 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. Il modello può essere utilizzato anche per segmentare meglio il mercato e personalizzare i servizi e i prodotti allineandoli alle singole esigenze;
- 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.

3.7. Perché e su quale base trattiamo i dati di solvibilità?

I **dati di solvibilità** sono trattati per **Glass** senza il preventivo consenso per le **finalità di servizio** e in particolare per il **perseguimento di un legittimo interesse del Titolare**:

- Verifica della solvibilità e affidabilità del cliente, al fine della rateizzazione del pagamento di prodotti Sky (come il TV Glass): l'interesse di Sky corrisponde al diritto di evitare frodi, costituzionalmente garantito (art. 24 Cost.) e, in quanto tale, è socialmente riconosciuto come prevalente rispetto agli interessi del singolo soggetto interessato.

3.8. Perché e su quale base trattiamo i dati particolari?

I **dati particolari** sono trattati per **Wifi** solo con il preventivo consenso e per finalità strettamente connesse alle finalità di servizio, ossia al solo fine di procedere con l'attivazione dell'offerta dedicata ai non udenti, non vedenti e ai mutilati ed invalidi del lavoro e alle verifiche necessarie a detta attivazione, come previsto anche dagli artt. 4 e 5 della delibera Agcom 46/17/CONS.

3.9. Perché e su quale base trattiamo i dati di traffico?

I dati di traffico sono trattati per **Wifi** senza il preventivo consenso per finalità di servizio e in particolare per:

- l'esecuzione del contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali;
- fornirti i servizi dell'offerta commerciale Sky;
- adempiere agli obblighi contrattuali nei confronti degli altri operatori di rete;
- adempiere all'attività di fatturazione;
- gestire la richiesta di documentazione del traffico telefonico in uscita oltre i 180 giorni, per le esigenze difensive del cliente relative ad investigazioni, indagini e procedimenti giudiziari eventualmente da avviare o già avviati in ambito penale, nonché per l'accertamento e repressione dei reati e l'adempimento degli obblighi in materia di contrasto del terrorismo, anche internazionale ("finalità giudiziaria").
- 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;
- l'adempimento di obblighi di legge: rispettare e adempiere gli obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti anche in materia di indagini difensive. In particolare, siamo anche tenuti a conservare i dati di traffico telefonico e telematico al fine di garantire strumenti di indagine efficaci a fronte delle straordinarie esigenze di contrasto al fenomeno del terrorismo, anche internazionale

3.10. Perché e su quale base trattiamo i dati giudiziari?

I dati giudiziari sono trattati per **Wifi** l'adempimento di obblighi di legge, ossia per rispettare e adempiere gli obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti anche in materia di indagini difensive.

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:

5.1. Per tutti i servizi:

- il conferimento dei **dati identificativi**, trattati per le finalità di servizio 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 finalità di misurazione delle conversioni sulla base dell'interesse legittimo di Sky è facoltativo. In caso di esercizio del diritto di opposizione, i tuoi dati non verranno inviati a Google per la misurazione delle conversioni ma potrai comunque procedere a sottoscrivere l'abbonamento;
- il conferimento dei **dati identificativi**, trattati per le altre finalità, dei **dati di conversazione e interazione**, 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;

5.2. Per TV e Glass:

- il conferimento dei **dati di conversazione e interazione**, dei **dati di localizzazione**, dei **dati di utilizzo** relativi alla **fruizione di Sky Glass**, del **decoder Sky Q** è necessario per abbonarti e usufruire dei servizi di Sky;

5.3. Per Wifi:

- il conferimento dei **dati particolari**, seppur libero, è necessario per effettuare le verifiche necessarie all'erogazione delle offerte speciali. Il loro mancato conferimento non ti impedisce la fruizione dei servizi di Sky, ma non potremo attivare le offerte speciali previste dalla delibera Agcom 46/17/CONS;
- il conferimento dei **dati identificativi**, trattati per le altre finalità, dei dati di conversazione e interazione, dei dati di preferenza e dei dati di utilizzo è facoltativo. Il loro mancato conferimento non ti impedisce la fruizione dei servizi di Sky Wifi, ma non potrai ricevere le nostre comunicazioni commerciali ed offerte personalizzate;
- il conferimento dei **dati giudiziari** è necessario per richiedere l'accesso esercitare i propri diritti in materia di indagini difensive. Il loro mancato conferimento non ti impedisce la fruizione dei servizi di Sky, ma non potremo condividerti i tabulati in ottemperanza alle norme di legge.

6. Per quanto tempo sono conservati i dati?

Sky conserva e utilizza:

6.1. Per tutti i servizi:

- i **dati identificativi** e i **dati di conversazione e interazione**, 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 42 mesi dalla fine del rapporto contrattuale, salvo che per il trattamento di carrello abbandonato, per il quale il tempo del trattamento è pari a 28 giorni;
- i **dati identificativi**, trattati per finalità basate su interesse legittimo, per il tempo del trattamento, salvo esercizio dell'opposizione da parte tua;
- i **dati identificativi**, trattati per finalità di customer satisfaction, per non oltre 3 anni dalla raccolta. Successivamente, i dati saranno anonimizzati e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime;
- 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 e i dati di conversazione e interazione** trattati per le finalità di profilazione, per il tempo del consenso e comunque per non oltre 36 mesi dalla raccolta, salvo che per il trattamento di Conversion API di Meta, per il quale il tempo di trattamento è pari a massimo 48 ore. In seguito, i dati sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime;
- i **dati di utilizzo** trattati per le finalità di profilazione 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;

6.2. Per **Glass**, in aggiunta a quanto sub 6.1.:

- i **dati di utilizzo** per il tempo del consenso e comunque per non oltre 6 mesi dalla registrazione per i dati voce trattati mediante la funzionalità "Assistente vocale", e 36 mesi dalla raccolta per tutti gli altri dati di utilizzo. In seguito, i dati sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime;
- i **dati di solvibilità** per 24 mesi dalla raccolta. In seguito, i dati sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime.

6.3. Per **Wifi**, in aggiunta a quanto sub 6.1.:

- i **dati giudiziari** per non oltre 10 anni dall'erogazione del servizio all'Autorità Giudiziaria e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge;
- i **dati di utilizzo** per il tempo del consenso e comunque per non oltre 15 mesi dalla raccolta;
- i **dati di traffico**, per finalità giudiziaria fino a 72 mesi, per le altre finalità non oltre 6 mesi dalla raccolta in ottemperanza agli obblighi di legge cui è soggetto il Titolare e comunque non oltre i termini previsti dalla normativa applicabile (es. art 132 Codice Privacy).
- i **dati per la banca dati Si.Mo.I.Tel**: I dati relativi a adempimenti non regolarizzati, contenuti nel Si.Mo.I.Tel, come da informativa dedicata sul nostro sito, saranno conservati per 60 mesi.

7. Chi può avere accesso ai dati?

I dati sono infatti accessibili per tutti i **servizi** 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, servizi di accesso a SCIPAFI, servizi di scoring creditizio, etc.

8. A chi possono essere comunicati i dati?

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

8.1. Per tutti i servizi:

- 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 partner che si occupano del trasporto e della installazione dei prodotti Sky al domicilio del cliente);
- 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.

8.2. Per **Glass**, in aggiunta a quanto sopra: Sky può comunicare i dati senza espresso consenso:

- nel caso di trattamento di dati di solvibilità, al sistema di informazioni creditizie" o "SIC": ossia alla banca di dati concernenti richieste/rapporti gestite da CRIF o da Experian quali autonomi titolari;
- nel caso tu voglia usufruire del Bonus MISE, comunicheremo al Ministero dello Sviluppo Economico il Codice Protocollo e il Codice Promo.
- a società di intermediazione finanziaria (ad es: Agos) in caso di tuo interesse a presentare una richiesta di finanziamento di un prodotto quale ad es. il TV Glass

8.3. Per **Wifi**, in aggiunta a quanto sopra: Sky può comunicare i dati senza espresso consenso: al Gestore della banca dati S.I.Mo.I.Tel.

9. I dati possono essere trasferiti?

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

10. Quali sono i diritti?

Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, hai, con riguardo ai tuoi dati, i diritti indicati al sito <https://www.garanteprivacy.it/regolamento/dei-diritti-degli-interessati>, in sintesi i diritti di:

- accesso;
- aggiornamento, modifica, rettifica;
- cancellazione, ove possibile, il blocco o, la trasformazione in forma anonima;
- limitazione del trattamento;
- ricevere, ove possibile, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, i dati personali che ti riguardano;
- opposti in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che ti riguardano, anche a fini di marketing e/o profilazione;
- non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

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

- inviando una email all'indirizzo privacy@sky.it o skyitalia@pec.skytv.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](https://www.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.- 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](https://www.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.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY SIMoITel

(ultimo aggiornamento 01.04.2024)

Sky Italia s.r.l. ("Sky") ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 "GDPR") e del punto 7 del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 523 del 8 ottobre 2015, così come modificato dal Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 71 del 24 febbraio 2022, ti informa in merito al trattamento dei tuoi dati personali con riguardo alla Banca Dati relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico (di seguito, anche "**SIMoITel**").

1. Che cos'è e chi gestisce il SIMoITel

Il SIMoITel è una banca dati alla quale partecipano gli Operatori telefonici ("Partecipanti"), finalizzata alla prevenzione delle morosità intenzionali della clientela titolare di contratti per la fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile.

La banca dati è gestita da un soggetto privato ("Gestore"), in qualità di titolare del trattamento, che ne ha stabilito le modalità di funzionamento e di utilizzazione, nel rispetto delle misure prescritte dal provvedimento ed in conformità alla disciplina in materia di protezione dei dati personali.

Il Gestore è la società Crif S.p.A., con sede legale in via Mario Fantin n. 1-3, 40131 Bologna.

Ciascun Partecipante, tra cui Sky Italia s.r.l., e Crif S.p.A. agiscono quali autonomi Titolari del trattamento.

2. Chi è il Titolare del trattamento e 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 e. ha nominato il proprio Data Protection Officer (DPO), raggiungibile all'indirizzo dpo@sky.it

3. Base giuridica per trattamento per il trattamento dei dati

La costituzione di tale banca dati è stata autorizzata dal Garante per la protezione dei dati personali con il suddetto provvedimento n. 523 del 8 ottobre 2015. In particolare, il trattamento dei dati nel SIMoTel è basato sul legittimo interesse dei Partecipanti (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR), potendosi valutare prevalente l'interesse dei Partecipanti stessi, nonché dei clienti regolarmente adempienti, al corretto funzionamento di un sistema volto a favorire la corretta gestione dei rapporti contrattuali.

4. Finalità del trattamento, categorie dei dati e caratteristiche generali del SIMoTel

Il trattamento dei dati personali contenuti nel SIMoTel è effettuato dal Gestore e dai Partecipanti esclusivamente per verificare l'eventuale presenza di morosità intenzionali, dovendo intendersi per tali i mancati pagamenti non dovuti a circostanze imprevedute e contingenti, ma ad una precisa volontà dei soggetti. L'oggetto del trattamento è dunque formato, solo da informazioni di carattere negativo (es. importo totale della morosità e numero fatture non pagate) connesse all'inadempimento intenzionale dell'interessato verso i Partecipanti e non potrà riguardare dati particolari e giudiziari, né comportare l'uso di tecniche o sistemi automatizzati di credit scoring.

Sky, unitamente agli altri Operatori telefonici aderenti, comunicherà al Gestore del SIMoTel i dati personali dei propri clienti morosi solo qualora siano presenti contemporaneamente i seguenti requisiti:

- 1) recesso dal contratto ad iniziativa di una delle parti esercitato da non meno di tre mesi;
- 2) importo insoluto per ogni singolo Operatore di non meno di € 150 (euro centocinquanta);
- 3) presenza di fatture non pagate nei primi 6 mesi successivi alla stipula del contratto;
- 4) assenza di altri rapporti contrattuali post-pagati, attivi e regolari nei pagamenti con Sky;
- 5) assenza di formali reclami/contestazioni, istanze di conciliazioni o comunque istanze di definizione di controversie dinanzi agli organi competenti inoltrate dal cliente.

La comunicazione dei dati verrà fatta solo dopo l'invio al cliente, almeno 30 giorni prima, di un formale preavviso di imminente iscrizione alla banca dati.

Crif S.p.A. non adotta alcuna decisione in grado di incidere su diritti e libertà degli interessati, limitandosi a supportare Sky e gli altri Partecipanti che interrogano il SIMoTel per verificare la presenza di morosità intenzionali. Le valutazioni sono effettuate esclusivamente dai Partecipanti che possono essere in possesso di altre informazioni aggiuntive e che decidono sulla base di loro scelte.

5. Chi utilizzerà la banca dati e soggetti che potranno venire a conoscenza dei dati

Gli utilizzatori del SIMoTel sono Sky e gli altri Partecipanti alla banca dati, esclusivamente Operatori di telefonia fissa e mobile, titolari del trattamento dei dati personali della propria clientela.

L'accesso al SIMoTel sarà consentito ai Partecipanti e quindi anche a Sky solo in caso di richiesta per instaurare un rapporto contrattuale o di contratto già in essere per servizi di telefonia (fissa, mobile) ed eventuali connessi servizi e/o prodotti aggiuntivi. Oltre che dal personale di Sky, il trattamento dei dati personali può essere effettuato anche da soggetti terzi debitamente autorizzati che hanno necessità di accesso per permettere lo svolgimento del servizio.

6. Tempi di conservazione dei dati

I dati relativi a adempimenti non regolarizzati contenuti nel SIMoTel saranno conservati per 60 mesi. Al termine di tale periodo di conservazione, i dati saranno automaticamente cancellati.

Prima di detto termine, la cancellazione potrà avvenire solamente, nei casi di seguito indicati:

- ricezione da parte del Partecipante di una comunicazione inviata dal cliente di regolarizzazione del debito accompagnata dalla prova dell'avvenuto pagamento;
- avvenuto pagamento del debito comprovato dalla registrazione dell'incasso sui sistemi dell'Operatore unitamente al successivo abbinamento dell'incasso al nominativo dell'interessato in mancanza di invio di una comunicazione di regolarizzazione del debito da parte del cliente;
- definizione di un accordo tra le Parti che stabilisca un piano di rientro rateizzato.

In tali casi la cancellazione dal SIMoTel avverrà entro 7 giorni lavorativi.

7. Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

Puoi esercitare i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del GDPR (accesso ai dati, rettifica dei dati inesatti o incompleti, limitazione del trattamento, cancellazione dei dati o opposizione al loro utilizzo per motivi legittimi), limitatamente ai trattamenti dei dati personali effettuati da Sky, inviando una richiesta

- a mezzo e-mail all'indirizzo privacy@sky.it o skyitalia@pec.skytv.it

- a mezzo posta ordinaria, a Sky Italia s.r.l., Via Monte Penice 7, 20138 Milano

Puoi esercitare i tuoi diritti anche nei confronti del Gestore (Crif S.p.A.), rivolgendoti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, via Zanardi, 41 - 40131 Bologna oppure telefonando al numero 051/4175300

Per qualsiasi ulteriore informazione inerente al trattamento dei dati personali effettuato da Crif S.p.A. consulta l'informativa pubblicata dal Gestore sul sito www.simoitel.it o contatta Crif SpA inviando una e-mail a: dirprivacy@crif.com oppure una pec a: crif@pec.crif.com.

Infine, ti informiamo che, 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).