

Condizioni generali di Abbonamento Residenziale Sky*

(valide dal 13 giugno 2014)

*Per tutto quanto non disciplinato dalle seguenti Condizioni generali si rinvia alla Carta Servizi Sky disponibile e costantemente aggiornata sul sito www.sky.it, nonché nei punti vendita presso cui è possibile abbonarsi ai servizi Sky.

Art. 1 - Definizioni

Ai fini del presente Contratto, i termini indicati avranno il seguente significato. I termini definiti al singolare si intenderanno anche al plurale e viceversa.

"Abbonato": il sottoscrittore della Richiesta di Abbonamento e delle presenti Condizioni Generali, cui è fornito il Servizio e/o che indichi, conformemente a quanto previsto dal successivo art. 13, un terzo cui venga fornito il Servizio;

"Anticipo": la somma versata dall'Abbonato alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, a titolo di anticipo del Canone di Abbonamento o degli altri corrispettivi dovuti in base al Contratto;

"Cambio Configurazione": la richiesta di acquisto del Decoder concesso in comodato d'uso gratuito o offerto in vendita da Sky;

"Canone di Abbonamento": le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per la fornitura di ciascun Servizio e/o Prodotto Opzionale;

"Corrispettivo di Attivazione": le somme dovute alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento dall'Abbonato a titolo di corrispettivo una tantum per l'attivazione del Servizio e/o le somme dovute in caso di attivazione di ulteriori Servizi e/o Prodotti Opzionali in corso di Contratto, ove previsto;

"Condizioni Generali": le presenti condizioni che regolano il rapporto fra l'Abbonato e Sky;

"Contenuti a richiesta": i servizi che consentono all'Abbonato di poter vedere uno o più contenuti su sua richiesta. Attualmente i Contenuti a richiesta di Sky sono il Servizio Pay Per View e Sky on Demand;

"Contratto": l'insieme costituito dalla Richiesta di Abbonamento fatta dall'Abbonato (e accettata da Sky), dalle presenti Condizioni Generali, dall'offerta commerciale e ogni altro documento o allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto;

"Corrispettivo per il Decoder": le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per l'acquisto del Decoder alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento o successivamente in corso di Contratto o in caso di Cambio Configurazione;

"Corrispettivo della Pay Per View": le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per l'acquisto di un evento in Pay Per View. Il prezzo dell'evento varia in relazione alla modalità di acquisto scelta dall'Abbonato;

"Costi dell'Operatore": i costi richiesti da Sky all'Abbonato al momento della chiusura del Contratto, con le modalità e nella misura indicate al successivo art. 11bis;

"Decoder": apparecchio di decodifica di tipologia standard (Decoder SD) (comprensivo del telecomando) di proprietà dell'Abbonato, opzionabile in comodato d'uso gratuito da Sky, che consente di fruire del Servizio;

"Decoder Sky HD" o "Decoder HD": apparecchio di decodifica di proprietà di Sky e concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato, oppure di proprietà dell'Abbonato, che consente di fruire del Servizio in alta definizione;

"Decoder Rigenarato": il Decoder rinnovato in tutti i suoi componenti, ivi incluso l'eventuale aggiornamento del software necessario, le cui caratteristiche e funzionalità sono equivalenti ad un Decoder nuovo;

"Digital Key": sintonizzatore TV digitale terrestre con uscita USB concesso in comodato d'uso gratuito da Sky, che consente di fruire di i programmi in chiaro trasmessi sul digitale terrestre tramite inserimento nel ricevitore satellitare compatibile e il collegamento all'antenna digitale terrestre, previa verifica della copertura del segnale e dell'idoneità dell'impianto;

"Diritto di Recesso": diritto riconosciuto all'Abbonato di recedere dal Contratto entro 14 (quattordici) giorni dalla relativa sottoscrizione in caso di contratti stipulati fuori dai locali commerciali e di contratti a distanza, conformemente alle previsioni di cui agli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo (approvato con D.lgs. n. 206/05 e successive modifiche), con le modalità indicate nella Richiesta di Abbonamento e dal successivo art. 11.4 delle Condizioni Generali; ovvero in corso di Contratto il diritto di recedere, comunque, dal Contratto ai sensi e con le modalità e tempistiche previste dagli artt. 11.1 e 11.2 delle presenti Condizioni Generali;

"Downgrade": richiesta effettuata dall'Abbonato di diminuzione del numero di Servizi, Pacchetti e/o Prodotti Opzionali o, pur mantenendo il medesimo numero di Pacchetti, una variazione dei Pacchetti che comporti una diminuzione del Canone di Abbonamento con le forme e secondo le modalità indicate agli artt. 6 e 11 delle presenti Condizioni Generali;

"EPG" (Guida Elettronica ai Programmi): strumento di consultazione del palinsesto dei canali trasmessi da Sky e di utilizzo delle funzionalità dei Decoder e/o Decoder HD e/o My Sky HD;

"My Sky HD": ricevitore satellitare concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato che lo richieda, che consente di fruire del Servizio My Sky o My Sky HD;

"Pacchetto": un insieme di canali offerti in modo coordinato da Sky. I principali pacchetti Sky alla data di pubblicazione delle presenti condizioni sono: "Sky TV", "Sky Famiglia", "Sky Cinema", "Sky Sport", "Sky Calcio";

"Pacchetto Base": il pacchetto minimo necessario per fruire del Servizio, che corrisponde al pacchetto Sky TV;

"Pacchetto News": è l'insieme dei canali di informazione che costituisce parte integrante del pacchetto d'entrata "SkyTV" (o Pacchetto Base) e non può essere escluso dall'Abbonamento;

"Richiesta di Abbonamento": la proposta, sottoscritta dall'Abbonato, con cui egli richiede:

(i) erogazione del Servizio e (se richiesto) la vendita o la concessione in comodato d'uso gratuito del Decoder o del Decoder HD o la concessione in comodato d'uso gratuito di My Sky HD, accettando espressamente queste Condizioni Generali e (se richiesto);

(ii) erogazione del Servizio di installazione, in tutte le differenti modalità, accettando espressamente le relative Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione;

"Servizio": il Pacchetto Base e/o ogni altro Pacchetto e/o Servizio Opzionale e/o Prodotto Opzionale oltre al Servizio Multivision, al Servizio My Sky o My Sky HD, al Servizio Sky HD, al Servizio Sky Go, allo SkyLife scelti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche effettuate ai sensi dell'art. 6;

"Servizio Clienti Sky": il servizio di assistenza per gli Abbonati descritto all'art. 16 delle presenti Condizioni Generali e nella Carta Servizi Sky;

"Servizio di consegna decoder": la fornitura e l'invio del decoder e della Smart Card presso l'indirizzo indicato dall'Abbonato, servizio per il quale è previsto un corrispettivo;

"Servizio di Installazione": per la definizione di Servizio di Installazione si rinvia alla definizione presente nelle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione;

"Servizio Digital": il servizio di fruizione del Servizio con la riproduzione del segnale sonoro surround tramite un televisore di nuova generazione o un impianto Home Theatre con ingresso audio ottico digitale al quale deve essere collegato il Decoder HD o My Sky HD concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato. La programmazione disponibile in Dolby Digital è limitata ad alcuni contenuti e/o canali presenti nei Pacchetti, che Sky rende nota mediante l'EPG;

"Servizio Multivision": il servizio che consente all'Abbonato che lo richieda la fruizione del Servizio tramite l'uso di più decoder (fino ad un massimo di tre decoder aggiuntivi) posti in una o più stanze delle stessa unità abitativa con le modalità indicate all'art. 5 bis;

"Servizio Multivision Bambini": il servizio Multivision che permette la visione limitata a contenuti adatti ai bambini nelle modalità indicate all'art. 5.8 bis;

"Servizio My Sky": le funzionalità fruibili dall'Abbonato mediante decoder My Sky HD tra cui, a titolo esemplificativo: il "live pause" (possibilità di interrompere e riprendere la visione di un evento nel momento desiderato), il "timeshift" (possibilità di fruire di un evento in un momento differente rispetto a quello di trasmissione), la possibilità di memorizzare un evento durante il suo svolgimento, di programmare la memorizzazione di eventi mediante l'utilizzo dell'EPG, i servizi di manutenzione e di assistenza all'utilizzo di My Sky HD;

"Servizio My Sky HD": servizio che conigura la fruizione del Servizio Sky HD di cui al successivo art. 5 quarter con le funzionalità del Servizio My Sky, mediante l'utilizzo di un unico decoder;

"Servizio Pay Per View": il servizio che consente all'Abbonato la visione di eventi fra eventuali messi a disposizione da Sky che l'Abbonato potrà acquistare in aggiunta ai Pacchetti di abbonamento. I costi relativi ad eventuali acquisti per eventi pay per view saranno fatturati separatamente;

"Servizi o Prodotti Opzionali": i Pacchetti (diversi dal Pacchetto Base), il Servizio Pay per View, il Servizio My Sky, il Servizio My Sky HD, il Servizio Multivision, il Servizio Sky HD, il Servizio Sky Go, il Servizio Sky on Demand, lo SkyLife e gli altri servizi o prodotti opzionali offerti da Sky, usufruibili solo dall'Abbonato che già dispone del Pacchetto Base e che sia in regola con gli obblighi di pagamento del Servizio;

"Servizio Smart Card": la fornitura in comodato d'uso e l'invio della Smart Card all'indirizzo indicato dall'Abbonato;

"Sky 3D": il Prodotto Opzionale che consente di fruire dei contenuti in 3D tramite un decoder HD o My Sky HD e un televisore 3D di proprietà dell'Abbonato a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo ove previsto;

"Sky Go": il Servizio Opzionale che consente all'Abbonato che lo richieda la visione dei canali dell'offerta Sky Go sui dispositivi abilitati, secondo le modalità indicate al successivo art. 5 sexies;

"Sky HD": il Servizio Opzionale che consente all'Abbonato che lo richieda, a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo rispetto al canone dell'Abbonamento base, la fruizione in alta definizione dei canali e/o programmi e/o contenuti facenti parte dei Pacchetti prescelti nell'Abbonamento base, mediante l'utilizzo del decoder HD o My Sky HD e con un televisore HD di proprietà dell'Abbonato, secondo le modalità indicate al successivo art. 5 quarter;

"SkyLife": periodico a pagamento che contiene, tra l'altro, la programmazione dei canali trasmessi da Sky;

"Sky On Demand": il Servizio Opzionale che consente all'Abbonato che lo richieda e che sia in possesso dei requisiti richiesti, la fruizione, tramite il decoder My Sky HD ed una connessione internet con un operatore terzo (via cavo Ethernet o Wi-Fi), delle seguenti funzionalità: la possibilità di accedere al successivo art. 5 quinquies; la possibilità di accedere, tramite download, ad un'ampia selezione di contenuti tra cui, a titolo esemplificativo, film, serie tv, documentari, cartoni animati, eventi in pay per view ecc.; accesso alla sezione "scelti per te", senza necessità di download, contenente una selezione dei migliori programmi Sky di vario genere, anche in HD; l'accesso alla sezione personalizzata "MyTV" nella quale vengono inseriti i contenuti oggetto del Servizio Sky On Demand disponibili a seguito di download da parte dell'Abbonato;

"Sky PrimaFila Ricaricabile": carta prepagata ricaricabile che consente l'acquisto di eventi in modalità pay per view.

"Sky Service": centri autorizzati Sky presso cui è possibile:

(i) sottoscrivere la Richiesta di Abbonamento;

(ii) sottoscrivere la Richiesta di Cambio Configurazione o sostituzione del Decoder non funzionante;

(iii) effettuare la manutenzione della Smart Card e/o il ritiro del Decoder venduto e/o il ritiro di My Sky HD;

(iv) prendere visione della Carta dei Servizi;

"Smart Card": la carta a micro-chip di proprietà di Sky che consente di decifrare il segnale radiotelevisivo trasmesso da 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, ai sensi dell'art. 13, viene indicata dall'Abbonato quale soggetto che fruisce del Servizio;

"Upgrade": aggiunte o sostituzioni di Pacchetti e/o Servizi o Prodotti Opzionali che comportino un aumento del Canone di Abbonamento;

"Variazione": sostituzione di un Pacchetto con un altro che non comporti una variazione del Canone di Abbonamento.

Art. 2 - Attivazione del Servizio

L'Abbonato richiede i servizi formulando o inviando la Richiesta di Abbonamento a Sky tramite i canali preposti, anche per mezzo della registrazione vocale dell'ordine telefonico o dell'invio dell'ordine tramite il sito www.sky.it.

La proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento si intende accettata da Sky al momento dell'attivazione della Smart Card. L'attivazione della Smart Card avverrà contestualmente alla consegna della Smart Card. Sky si riserva il diritto di rifiutare, in presenza di un giustificato motivo (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, invalida modalità di pagamento, possibili frodi, morosità, utilizzo illecito della smart card ecc.) la proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento entro 25 (venticinque) giorni dall'attivazione della Smart Card, danone comunicazione all'Abbonato.

L'attivazione del Servizio avviene al momento dell'attivazione della Smart Card. L'Abbonato prende atto che l'attivazione della Smart Card comporta la sottoscrizione e l'accettazione delle Condizioni Generali del Servizio.

2.2: In fase di stipula del nuovo Contratto o in corso di Contratto l'Abbonato può richiedere anche la fornitura di ulteriori Servizi o Prodotti Opzionali alle condizioni indicate di seguito e nelle relative offerte commerciali.

Art. 3 - Pagamento e Fatturazione

"1.1: La Richiesta di Abbonamento è presentata:

a) l'Anticipo e/o il deposito cauzionale se richiesti;

b) il Canone di Abbonamento e il/i Servizio/i scelto/i;

c) il Corrispettivo di Attivazione del/i Servizio/i scelto/i;

d) il Corrispettivo di Attivazione e il Canone di Abbonamento per i Prodotti o Servizi Opzionali eventualmente richiesti dall'Abbonato;

e) la scelta dell'Abbonato con riferimento a:

• i termini di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato per il/i Servizio/i prescelto/i;

• il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato (quali addebito su conto corrente bancario, carta di credito o bollettino premarcato fornito da Sky) per il/i Servizio/i prescelto/i;

• l'invio delle fatture cartacee relative alle somme dovute a titolo di corrispettivo, se richiesto;

f) le promozioni eventualmente fruitae dall'Abbonato.

3.2: Il Canone di Abbonamento per il/i Servizio/i prescelto/i sarà dovuto per ogni mese o frazione di mese a partire dall'attivazione della Smart Card e sarà quello in vigore al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, ad eccezione di eventuali variazioni dell'IVA che dovessero verificarsi nel corso della durata del Contratto. Resta inteso che eventuali sconti o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

3.3: Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, danone comunicazione scritta all'Abbonato domiciliata presso la sede di Sky e pertanto non verranno inviate all'Abbonato. In questo caso, fatta in ogni caso salva la possibilità per l'Abbonato di far valere i propri diritti derivanti dal contratto e dalle norme di legge applicabili entro i termini di prescrizione, le fatture si considerano accettate a meno che l'Abbonato non invii a Sky entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza della fattura una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati. I contributi di spedizione per l'invio della fattura e/o dei bollettini postali premarcati sono a carico dell'Abbonato.

Nel caso in cui l'Abbonato non richieda espressamente a Sky l'invio delle fatture, tutte le fatture emesse da Sky nei suoi confronti verranno inviate telematicamente presso la sede di Sky e pertanto non verranno inviate all'Abbonato. In questo caso, fatta in ogni caso salva la possibilità per l'Abbonato di far valere i propri diritti derivanti dal contratto e dalle norme di legge applicabili entro i termini di prescrizione, le fatture si considerano accettate a meno che l'Abbonato non invii a Sky entro 60 (sessanta) giorni dal pagamento una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati.

L'Abbonato che abbia optato per domiciliare le fatture presso Sky potrà comunque prendere visione sul sito delle fatture relative agli ultimi 12 mesi e ottenerne la stampa previa richiesta a Sky. Le fatture rimarranno archiviate presso Sky per il tempo previsto in legge.

In caso di adesione ad offerte e/o Prodotti e/o Servizi o Prodotti Opzionali in corso di Contratto, successivamente alla Richiesta di Abbonamento, la modalità di invio delle fatture resterà quella in essere per l'abbonamento al momento della richiesta.

3.5: Resta inteso che, qualora l'Abbonato abbia optato per il pagamento tramite addebito su conto corrente bancario o tramite carta di credito,

(i) entro la fine del primo mese di fruizione del Servizio, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per il pagamento in un'unica soluzione annuale qualunque sia il metodo di pagamento scelto ed infine

(ii) entro la data di scadenza indicata nel bollettino premarcato, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per la modalità di pagamento tramite bollettino postale, il bollettino premarcato, per qualsiasi causa essa sia avvenuta, Sky si riserva la facoltà di concedere all'Abbonato la sospensione del Servizio qualora i dati indicati dall'Abbonato per l'effettuazione del pagamento tramite addebito su conto corrente bancario o carta di credito non risultino corretti.

3.7: Sarà facoltà di Sky disporre la sospensione del Servizio qualora i dati indicati dall'Abbonato per l'effettuazione del pagamento tramite addebito su conto corrente bancario o carta di credito non risultino corretti.

3.8: **Deposito cauzionale:** Al momento della sottoscrizione del Contratto ed esclusivamente a tutela dei beni di proprietà di Sky connessi in comodato d'uso all'Abbonato, Sky potrà richiedere all'Abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale. Il deposito cauzionale sarà di importo corrispondente al valore della tipologia di decoder Sky concesso all'Abbonato in comodato d'uso gratuito. Il deposito cauzionale dovrà essere corrisposto dall'Abbonato a Sky con la modalità indicata nella Richiesta di Abbonamento, prescelta dall'Abbonato tra le modalità disponibili.

Successivamente alla risoluzione del Contratto o alla cessazione dello stesso avvenuta per causa non imputabile all'Abbonato, Sky provvederà, entro 90 (novanta) giorni dalla data di ricezione da parte dell'Abbonato del decoder concesso in comodato d'uso gratuito, a restituire all'Abbonato la somma versata a titolo di deposito cauzionale, previa compensazione di eventuali crediti o debiti dovuti da Sky nei confronti dell'Abbonato, entro 7 (sette) giorni dal furto o dallo smarrimento, mediante lettera raccomandata AR, copia della relativa denuncia alle competenti autorità e dovrà corrispondere le penali previste dall'art. 4.4 in caso di furto o smarrimento del Decoder o del Decoder HD e/o My Sky HD e/o della Digital Key e/o della Smart Card. In caso di malfunzionamento del Decoder e/o del Decoder HD e/o di My Sky HD e/o della Digital Key e/o della Smart Card di proprietà di Sky, l'Abbonato non dovrà intervenire direttamente sugli stessi, ma dovrà consegnarli allo Sky Service. Sky garantisce la riparazione o la sostituzione del Decoder e/o del Decoder HD e/o di My Sky HD e/o della Digital Key e/o della Smart Card e/o dei materiali accessori non funzionanti con un altro Decoder HD e/o My Sky HD e/o con un'altra Digital Key e/o Smart Card e/o con altri materiali accessori anche rigenerati. La mancata sostituzione o riparazione imputabile all'Abbonato non esonera in alcun caso l'Abbonato dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

3.9: **Commissione di incasso:** Per ogni fattura Sky applicherà una commissione di incasso, il cui importo sarà indicato sulla Richiesta di Abbonamento e sulla Carta Servizi.

Art. 4 - Condizioni di uso e assistenza postvendita dei materiali Sky (sostituzione, riparazione, garanzia), acquisto, restituzione del Decoder, del Decoder HD, di My Sky HD, della Digital Key, della Smart Card e penali

4.1: L'Abbonato dovrà mantenere il Decoder e/o il Decoder HD e/o My Sky HD e/o la Digital Key e la Smart Card di proprietà di Sky liberi da qualsiasi onere, pegno o gravame e farà in modo che il diritto di Sky su di essi resti immune da eventi pregiudizievoli.

4.2: In caso di furto o smarrimento del Decoder e/o del Decoder HD e/o di My Sky HD e/o della Digital Key e/o della Smart Card, il Canone di Abbonamento sarà interrotto entro 7 (sette) giorni dal furto o dallo smarrimento, mediante lettera raccomandata AR, copia della relativa denuncia alle competenti autorità e dovrà corrispondere le penali previste dall'art. 4.4 in caso di furto o smarrimento del Decoder o del Decoder HD e/o My Sky HD e/o della Digital Key e/o della Smart Card. In caso di malfunzionamento del Decoder e/o del Decoder HD e/o di My Sky HD e/o della Digital Key e/o della Smart Card di proprietà di Sky, l'Abbonato non dovrà intervenire direttamente sugli stessi, ma dovrà consegnarli allo Sky Service. Sky garantisce la riparazione o la sostituzione del Decoder e/o del Decoder HD e/o di My Sky HD e/o della Digital Key e/o della Smart Card e/o dei materiali accessori non funzionanti con un altro Decoder HD e/o My Sky HD e/o con un'altra Digital Key e/o Smart Card e/o con altri materiali accessori anche rigenerati. La mancata sostituzione o riparazione imputabile all'Abbonato non esonera in alcun caso l'Abbonato dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

4.3: Sky presta la garanzia di conformità prevista dalla legge (D.lgs. 206/05) per i primi 24 (ventiquattro) mesi di durata del Contratto di Abbonamento per tutti i materiali venduti, con la riparazione o la sostituzione del Decoder e/o Decoder HD venduto come prodotto nuovo e di ogni altro bene componente l'impianto satellitare fornito da Sky. Sky, quindi, in caso di malfunzionamento, sostituirà il Decoder o Decoder HD o ogni altro bene componente l'impianto satellitare non funzionante, che dovrà essere riconsegnato dall'Abbonato a Sky. In caso di sostituzione del Decoder o Decoder HD Sky potrà fornire all'Abbonato analogo Decoder o Decoder HD anche rigenerato. La mancata sostituzione o riparazione imputabile all'Abbonato non esonera in alcun caso l'Abbonato dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto. Per i servizi di manutenzione postvendita dell'impianto satellitare e le garanzie commerciali offerte da Sky, si rinvia alle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione allegate.

4.4: Alla data di effetto del Contratto, per qualsiasi causa essa sia avvenuta, Sky si riserva la facoltà di concedere all'Abbonato alcune tipologie di decoder in comodato d'uso gratuito per un ulteriore periodo che sarà indicato da Sky. A seguito della chiusura del Contratto con il quale Sky concede il decoder in comodato d'uso, per alcune tipologie di decoder l'Abbonato può esercitare l'opzione di acquisto del decoder in suo possesso, pagando a Sky il prezzo indicato sul sito sky.it e nella Carta Servizi e conoscibile anche contattando il Servizio Clienti Sky.

Qualora Sky abbia concesso all'Abbonato l'opzione di acquisto del decoder e l'Abbonato non provveda alla restituzione del decoder, il Canone di Abbonamento sarà interrotto entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione di Sky, la mancata restituzione nel termine suindicato vale come esercizio dell'opzione di acquisto da parte dell'Abbonato. Detto acquisto produrrà il trasferimento della proprietà del decoder in possesso dell'Abbonato e si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di Sky.

Per gli altri modelli di decoder per cui non è prevista l'opzione di acquisto, Sky non richiederà la restituzione alla data effettiva di cessazione del Contratto. Qualora Sky richieda la restituzione dei materiali (il decoder, la Digital Key, il/i telecomando/i e l'alimentatore esterno del decoder) oltre alla Smart Card connessi in comodato d'uso gratuito da Sky, l'Abbonato dovrà restituirli entro 30 (trenta) giorni presso uno Sky Service facendosi rilasciare la ricevuta relativa all'avvenuta ricezione. Qualora i materiali (il decoder, la Digital Key, il/i telecomando/i, l'alimentatore esterno e/o la Smart Card) di proprietà di Sky non vengano connessi in comodato d'uso per un ulteriore periodo indicato da Sky o non siano stati ceduti a fronte di un corrispettivo all'Abbonato ad esclusione della Smart Card, in caso di mancata restituzione nei termini previsti contrattualmente o in caso di smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione, Sky avrà diritto ad applicare un importo a titolo di penale fino ad un massimo di:

- € 2100 (ventimila/00) per ciascun Decoder SD;

- € 7500 (settantacinque/00) per ciascun Decoder HD;

- € 15000 (centocinquanta/00) per ciascun My Sky HD;

- € 3000 (trenta/00) per ciascuna alimentare esterno del Decoder, Decoder HD o My Sky HD fornito in comodato d'uso;

- € 30 (trenta/00) per ciascuna Digital Key;

- € 3000 (trenta/00) per ciascun telecomando;

- € 3000 (trenta/00) per ciascuna Smart Card;

fatto salvo il risarcimento del maggior danno e di tutti i costi necessari ad ottenere la restituzione o il recupero di ciascuno dei suddetti materiali di proprietà di Sky.

In caso di Downgrade dal Servizio My Sky o My Sky HD, l'Abbonato dovrà consegnare My Sky HD presso uno Sky Service entro 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia del Downgrade. Il Decoder, il Servizio My Sky o My Sky HD e farsi rilasciare la ricevuta relativa all'avvenuta ricezione. All'Abbonato verrà consegnato un Decoder che gli consentirà di proseguire nella fruizione del Servizio.

In caso di ritorno o di mancata restituzione o di smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione, l'Abbonato sarà obbligato a pagare a titolo di penale, e salvo maggior danno, l'importo massimo indicato sopra.

Art. 5 - Fruizione del Servizio e penale contrattuale

5.1: L'Abbonato si impegna a:

a) fruire del Servizio tramite l'uso di un solo apparecchio televisivo per ciascuna Smart Card e nell'ambito familiare e domestico, restando inteso che non è consentito diffondere e distribuire né a fini commerciali né a scopo di lucro i programmi decodificati oggetto del Servizio in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico e comunque in luoghi diversi dall'ambito familiare e domestico. Sky si riserva di effettuare in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità, da remoto ovvero tramite propri incaricati, controlli diretti a verificare che la/e Smart Card abbonata/e a uno o più contratti di abbonamento residenziale ad uso domestico non siano utilizzate per la fruizione del Servizio al di fuori dell'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento o presso soggetti diversi dal titolare dell'abbonamento né all'interno di locali aperti al pubblico, ivi inclusa a titolo esemplificativo ma non esaustivo, locali pubblici, associazioni di vario tipo, circoli ricreativi, etc. I controlli sono previsti per l'utilizzo di Smart

b) fruire del Servizio Sky Go esclusivamente tramite apparati nella disponibilità dell'Abbonato o del Terzo Fruitore, che siano stati preventivamente registrati, e mediante le credenziali di accesso ottenute al momento della registrazione sul sito sky.it, area "Fai da te", restando inteso che il Servizio Sky Go non potrà essere fruito fuori dal territorio della Repubblica italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano;

c) resta inteso che la condivisione dei contenuti o la messa a disposizione in rete ad altri soggetti, in assenza dell'autorizzazione o del legittimo titolare dei contenuti, è vietata;

d) non utilizzare il Servizio allo scopo di riprodurre, registrare, distribuire, trasmettere e/o modificare, manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo i contenuti relativi al Servizio Sky Go fornito restando inteso che è vietato qualsiasi uso del Servizio Sky Go diverso da quello stabilito ai sensi del presente articolo 5.4 sexies di qualsivoglia testo, immagine, suono, video o informazione messa a disposizione dell'Abbonato per mezzo dei suddetti servizi. In caso di violazione del suddetto obbligo l'Abbonato sarà tenuto a manlevare e tenere indenne Sky da ogni perdita, risarcimento, penale, spesa di investigazione, e lite e conseguenza legale, e sarà tenuto a incassare a causa di tale inadempimento e/o dalla violazione da parte dell'Abbonato delle vigenti normative nazionali ed internazionali in materia di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, private e/o diritti connessi. L'Abbonato è responsabile di qualsiasi utilizzo del Servizio Sky Go anche da parte di terzi e/o minori che accedono agli apparati nella disponibilità dell'Abbonato o del Terzo Fruitore;

e) mantenere riservate le credenziali di accesso acquisite in fase di registrazione sul sito sky.it, area "Fai da te", da utilizzare unicamente in ambito familiare e domestico. L'Abbonato sarà responsabile del loro uso illegittimo da parte di terzi anche qualora le abbiano apprese contro la sua volontà. L'Abbonato è altresì obbligato a dare immediata comunicazione a Sky del furto, dello smarrimento o dell'illegittima conoscenza da parte di terzi delle proprie credenziali. In tal caso Sky comunicherà all'Abbonato delle nuove credenziali di accesso.

5.5. sexies: Sky si riserva di effettuare dei controlli in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità. Nei casi in cui venga riscontrato un utilizzo improprio, in quanto contrario ai precedenti punti 5.4 sexies lettere a), b), c), d), e), Sky potrà sospendere il Servizio Sky Go, dare comunicazione all'Abbonato 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 anche nel caso di rifiuto da parte dell'Abbonato a collaborare per consentire di effettuare le verifiche.

Peraltro la violazione degli obblighi assunti dall'Abbonato ai sensi dei precedenti punti 5.4 sexies lettere a), b), c) e d) configurano un reato punibile ai sensi dell'art. 14, comma 1, della legge 248/00 con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa da € 2.582,00 a € 15.493,00. In tali casi, Sky avrà diritto di richiedere all'Abbonato 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 facoltà di Sky procedere sia civilmente che penalmente nei confronti dei responsabili.

5.6. sexies: Sky non essendo responsabile del servizio di connettività, non garantisce la qualità del Servizio Sky Go da un punto di vista tecnico e non è responsabile del peggioramento della qualità del Servizio qualora questo dipenda da:

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

Art. 6 – Modifica ed interruzione del Servizio, variazione delle Condizioni Generali

6.1: L'Abbonato ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento Upgrade o Downgrade o Variazione di Pacchetto. Il contratto recante l'abbonamento presuppone l'adesione al Pacchetto Base Sky TV, l'Abbonato ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento:

- Upgrade e Variazioni di Pacchetto che saranno efficaci fin dalla richiesta. La richiesta potrà essere formulata con ogni mezzo anche telefonico o telematico;
- il Downgrade dai Pacchetti e/o dai Prodotti Opzionali e/o dai diversi Servizi forniti nell'ambito del presente Contratto. Il Downgrade sarà efficace a partire dal rinnovo del Contratto, ad eccezione dei casi in cui l'Abbonato richieda il Downgrade con efficacia immediata che sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla richiesta. La richiesta potrà essere formulata attraverso raccomandata con avviso di ricevimento oppure via fax o email con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza del Contratto oppure entro la fine del mese precedente. Diversamente, nel caso in cui il Downgrade venga richiesto nel corso del mese, il Pacchetto/i e/o il Prodotto Opzionale e/o il Servizio per cui è stato richiesto il Downgrade rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la richiesta e Sky fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese. In ogni caso di Downgrade l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del Pacchetto/i e/o del Prodotto Opzionale e/o del Servizio per cui è stato richiesto il Downgrade fino alla data di efficacia della richiesta.

In caso di Downgrade, Upgrade e Variazione di Pacchetto, Sky potrà chiedere all'Abbonato un contributo per il costo di gestione come indicato sul listino vigente e riportato sul sito www.sky.it o disponibile contattando il Servizio Clienti Sky. L'Abbonato può in qualsiasi momento decidere di non ricevere il periodico SkyLife. La richiesta potrà essere formulata per iscritto o al Servizio Clienti Sky. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dal termine del mese di ricezione della richiesta dell'Abbonato.

6.2: Sky potrà interrompere la distribuzione di alcuni programmi, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione di ciascun canale e interrompere la visione di qualunque canale che sia parte del Servizio scelto dall'Abbonato. In caso di interruzione di un canale, l'Abbonato che usufruisce di un Servizio in cui è compreso tale canale, sarà informato di tale interruzione con adeguata comunicazione e Sky avrà facoltà di sostituire tale canale. L'Abbonato prende atto del fatto che

- i canali trasmessi da Sky, ma editi da altre emittenti, non sono nella disponibilità di Sky;
- i Pacchetti contenenti eventi calcistici e sportivi sono soggetti a modifiche in relazione ai diritti esclusivi di cui Sky sarà titolare all'inizio di ogni stagione calcistica o sportiva;
- Sky potrà interrompere il Servizio al fine di effettuare necessari interventi di riparazione, manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio stesso. Qualora tali interruzioni dovessero durare per più di 2 (due) giorni, Sky riconoscerà all'Abbonato uno sconto in uno dei successivi pagamenti del Canone di Abbonamento.

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

6.5: Resta inteso che Sky potrà aggiornare i corrispettivi nonché variare le presenti Condizioni Generali previa comunicazione all'Abbonato o mediante campagna informativa in caso di modifiche legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, variazione dei contenuti offerti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei servizi, in occasione di sviluppi tecnologici, informatici, o comunque in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, che rilevino rispetto alle prestazioni contrattuali. La presente elencazione non ha carattere tassativo. In questi casi, l'Abbonato avrà la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto con le modalità di cui all'art. 11.1. Sky rende disponibili le proprie Condizioni Generali aggiornate e la relativa Carta Servizi sul sito www.sky.it, che saranno di volta in volta applicabili all'Abbonato.

Art. 7 – Ritardato pagamento e sospensione del Servizio

In caso di ritardo nel pagamento di qualunque somma dovuta dall'Abbonato in forza del Contratto:

- l'Abbonato dovrà pagare a Sky, a partire dalla data di scadenza del pagamento, interessi pari al Tasso Ufficiale di Riferimento annuo maggiorato del 2,5% calcolato sull'importo dei pagamenti non effettuati;
 - l'Abbonato dovrà rimborsare a Sky tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito e/o delle penali previste, versando a Sky, fatti salvi gli eventuali ulteriori costi, un importo minimo di € 104,16 (centoquattorzo/16);
 - Sky potrà sospendere il Servizio nel caso di mancata ricezione del pagamento alla data di scadenza.
- In tal caso l'Abbonato sarà tenuto comunque al pagamento del Canone di Abbonamento per i diversi Servizi prescelti per tutta la restante durata del Contratto e potrà ottenere la riattivazione del Servizio/dei Servizi solo a condizione che:
- paghi a Sky tutte le somme arretrate oltre ad una penale di € 9 (nove) e di € 29,90 (ventinove/90) in caso di reiterati mancati pagamenti nell'arco di 18 mesi e (ii) si impegni ad eseguire i successivi pagamenti dovuti in forza del Contratto mediante addebito su conto corrente bancario o carta di credito.
- Nell'ipotesi di cui al punto (i) che si verifica, qualora le somme arretrate, maggiorate della penale ivi indicata, vengano corrisposte tramite carta di credito o altro metodo di pagamento elettronico indicato da Sky, la riattivazione del Servizio sarà disposta, da Sky medesima, immediatamente dopo averne verificato l'avvenuto pagamento; viceversa, in caso di addebito delle stesse tramite addebito su conto corrente bancario, la riattivazione del Servizio è subordinata all'accertamento dell'effettivo incasso delle somme arretrate da parte di Sky.

Art. 8 – Qualità del Servizio, aggiornamento del software e controlli tecnici

8.1: Sky garantisce la qualità del Servizio fino all'instauramento del segnale verso l'operatore satellitare. Sky non è responsabile del peggioramento della qualità del Servizio qualora questa dipenda da un uso improprio del Decoder, del Decoder HD, o My Sky HD e/o della Digital Key da parte dell'Abbonato, da un difetto di installazione dell'impianto di ricezione satellitare e/o di regolazione o da malfunzionamento del Decoder, del Decoder HD o di My Sky HD, quando questi siano di proprietà dell'Abbonato o da qualunque altra causa non imputabile a Sky.

Sky garantisce il funzionamento del Servizio esclusivamente mediante l'uso da parte dell'Abbonato della Smart Card nei decoder Sky o approvati da Sky e con tecnologia HD. In ogni caso Sky non è responsabile del mancato funzionamento del Servizio derivante da limitazioni tecniche o tecnologiche del Decoder o del Decoder HD di proprietà dell'Abbonato o comunque non fornito o immesso sul mercato direttamente da Sky (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, i servizi di pay-per-view, l'interattività e l'EPG potrebbero non essere disponibili con alcuni tipi di Decoder di proprietà dell'Abbonato).

Con riguardo alla Digital Key, la copertura del segnale digitale terrestre e l'adeguamento dell'impianto non dipendono da Sky, pertanto sono da considerarsi a carico dell'Abbonato le necessarie verifiche al riguardo.

8.2: L'Abbonato s'impegna fin d'ora a permettere ai tecnici inviati da Sky, muniti di tesserino di riconoscimento, l'accesso al locale ove si trova installato il Decoder o il Decoder HD o My Sky HD e/o la Digital Key di proprietà di Sky, previo appuntamento concordato dall'Abbonato con Sky.

Qualora l'Abbonato non consenta tale accesso, Sky avrà facoltà di sospendere il Servizio inviandogli preventivamente una comunicazione.

8.3: L'Abbonato prende atto e accetta che Sky può:

- aggiornare in modalità remota il software presente nel Decoder e/o Decoder HD e/o My Sky HD e/o nella Digital Key, nonché (ii) modificare il satellite geostazionario ricetrasmittente, restando inteso che il conseguente riposizionamento dell'impianto di ricezione satellitare sarà esclusivamente a carico dell'Abbonato.

Art. 9 – Contenuti

- Sky è responsabile esclusivamente del contenuto dei canali di cui è editore.
- L'Abbonato prende atto ed accetta che i contenuti dei Pacchetti denominati "Sport" e "Calcio", sono soggetti a variazioni derivanti dalla disponibilità o meno da parte di Sky dei diritti di trasmissione degli eventi calcistici e/o sportivi all'inizio di e/o durante ciascun campionato. Tali variazioni potranno riguardare anche il contenuto di altri Pacchetti e/o canali dell'offerta Sky. In ogni caso Sky provvederà a dare notizia agli Abbonati.
- Sky, inoltre, non sarà responsabile in caso di inesattezza dei dati trasmessi ed in particolare dei dati finanziari ed economici forniti dai diversi canali e/o programmi trasmessi da Sky. Sky si riserva la facoltà di svolgere, sui propri Abbonati, indagini sulla qualità del Servizio.

Art. 10 – Risoluzione del Contratto e condizione risolutiva

10.1: Fatta salva ogni altra ipotesi di risoluzione del Contratto prevista dalla legge o dal Contratto stesso, Sky potrà risolvere il Contratto:

- trascorsi 14 (quattordici) giorni dalla data di sospensione del Servizio ai sensi dei precedenti artt. 7.c) e 8.2;
- in caso di inadempimento agli obblighi di cui ai precedenti artt. 4 e 5;

c) nel caso in cui l'Abbonato sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale, risulti iscritto nel registro dei protesti ovvero sia coinvolto in procedimenti penali per truffa o altri reati connessi alla criminalità informatica.

10.2: Resta inteso che in caso di risoluzione del Contratto l'Abbonato sarà comunque tenuto a versare le somme dovute a titolo di Canone di Abbonamento maturate fino alla data di risoluzione del Contratto oltre agli eventuali altri importi dovuti in base al presente Contratto.

10.3: Al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, l'Abbonato potrà indicare un terzo quale fruitore del Servizio. In tal caso l'Abbonato si impegna a:

- pagare tutte le somme dovute in base al Contratto;
- comunicare al Terzo Fruitore le presenti Condizioni Generali e garantire il rispetto da parte del Terzo Fruitore di quanto previsto nelle stesse ed in particolare delle previsioni relative a: la corretta fruizione del Servizio e la custodia del Decoder e/o di My Sky HD e/o del Decoder HD e della Smart Card.

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

- il Servizio Pay Per View potrà essere fruito esclusivamente mediante Sky Primafila Ricaricabile;
- in caso di inadempimento da parte del Terzo Fruitore di qualunque obbligo su di esso gravante in base al Contratto, Sky potrà rivalersi direttamente nei confronti dell'Abbonato; e
- il recesso sarà efficace solo se inviato dall'Abbonato con le modalità indicate ai precedenti artt. 11.1 e 11.4.

Art. 11 – Durata del Contratto e Diritto di Recesso

11.1: Il presente Contratto avrà durata di un anno, salvo una diversa durata espressamente prevista da offerte e/o promozioni a cui l'Abbonato ha spontaneamente aderito, decorrente dalla data di attivazione del Servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta da inviare a Sky mediante comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano.

In ogni caso, l'Abbonato ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta che andrà inviata a Sky, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni e che dovrà pervenire entro la fine del mese.

11.2: Qualora l'Abbonato si avvalga della facoltà di recesso di cui al precedente art. 11.1, la sua comunicazione dovrà pervenire entro la fine del mese e il recesso sarà efficace alla fine del mese successivo. Diversamente nel caso in cui il recesso venga comunicato nel corso del mese, il Servizio rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la comunicazione e Sky fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese. In ogni caso l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

In relazione al momento di efficacia del recesso troverà applicazione rispettivamente quanto previsto agli artt. 5.7bis, 5.6 ter, 5.3quater, 11bis e 11ter.

11.3: Esclusivamente per il primo anno di durata del Contratto, la durata dello stesso sarà prolungata per il numero di giorni pari a quelli intercorrenti tra la data di attivazione del Servizio e la fine del mese in cui è avvenuta l'attivazione.

11.4: Fermo restando quanto sopra, qualora il presente Contratto di abbonamento sia stato stipulato a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, all'Abbonato è riconosciuto il diritto di recedere dal Contratto stesso di cui agli artt. da 52 a 58 del D.lgs n. 206/05, senza indicarne le ragioni, entro i primi 14 (quattordici) giorni dal giorno della conclusione del Contratto per la fornitura dei Servizi dell'abbonamento e dal giorno in cui il cliente acquisisce il possesso del prodotto nel caso di vendita di beni. Per esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'art. 54, comma 1 del D.lgs n. 206/05, l'Abbonato è tenuto a informare Sky della sua decisione di recedere dal presente Contratto tramite comunicazione scritta ovvero utilizzare il modulo tipo di recesso di cui all'allegato 1 parte B del D.lgs n. 206/2005 o il modulo tipo di recesso Sky pubblicato sul sito www.sky.it che andranno inviati a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057/20141 Milano.

Per rispettare il termine è sufficiente che l'Abbonato invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

In caso di recesso nei primi 14 giorni, saranno rimborsati all'Abbonato tutti i pagamenti effettuati a favore di Sky, compresi i costi di consegna, senza indebito ritardato e in ogni caso non oltre 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui Sky è stata informata della decisione dell'Abbonato di recedere dal presente Contratto. Detti rimborsi saranno effettuati con le modalità concordate in ogni caso l'Abbonato non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Il rimborso può essere sospeso fino alla restituzione dei materiali presso uno Sky Service.

Per avvalersi del diritto di recesso l'Abbonato è pregato di consegnare/restiituire i materiali ricevuti di proprietà di Sky (il decoder o Decoder HD o My Sky o My Sky HD, la smart card, il telecomando) e la documentazione consegnatagli presso uno Sky Service (di cui può trovare l'indirizzo più vicino sul sito www.sky.it o chiamando il Servizio Clienti Sky) senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui ha comunicato a Sky il suo recesso dal presente Contratto, facendosi rilasciare la ricevuta relativa all'avvenuta restituzione.

L'Abbonato è responsabile solo della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del materiale diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e i funzionamenti dei materiali.

Se l'Abbonato ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di recesso, l'Abbonato è tenuto a pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui ha comunicato il suo recesso dal presente Contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal Contratto stesso.

Il diritto di recesso di cui sopra è escluso ai sensi dell'art. 59 comma 1 D.lgs n. 206/05 per i contratti di servizio dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso dell'Abbonato e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del Contratto da parte di Sky. A titolo esemplificativo, il diritto di recesso è escluso se l'Abbonato ha richiesto e Sky ha già eseguito il servizio di installazione dell'impianto di ricezione satellitare.

Art. 11 bis – Recesso anticipato e Costi dell'Operatore

11.1 bis: In caso di recesso anticipato dell'Abbonato prima della scadenza di ciascuna annualità del Contratto di cui al precedente art. 11.1 Sky avrà la facoltà di esercitare il diritto di chiedere all'Abbonato:

- gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso;
- il rimborso dei Costi dell'Operatore il cui importo è pari a €11,53. I Costi dell'Operatore non saranno richiesti da Sky qualora la comunicazione di recesso dell'Abbonato, effettuata nel rispetto delle modalità e dei termini indicati all'art. 11.1, abbia efficacia a partire da ciascuna annualità di scadenza contrattuale e
- l'importo corrispondente agli sconti di cui abbia beneficiato l'Abbonato ai sensi del successivo art. 11ter qualora non abbia rispettato i termini minimi di durata del Contratto previsti dalle singole offerte promozionali.

Art. 11 ter – Sconti e offerte promozionali

11.1 ter: Sky potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dall'Abbonato per i diversi Servizi offerti da Sky al mantenimento da parte dell'Abbonato del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale e/o alla scelta della modalità di pagamento. Qualora l'Abbonato modifichi prima del decorso di un anno tali modalità di pagamento o receda prima del decorso della durata minima stabilita da ciascuna offerta promozionale, sarà facoltà di Sky esercitare il diritto di chiedere una somma pari all'importo dello sconto o al valore della promozione di cui ha beneficiato. Tale disposizione non si applica se l'Abbonato abbia optato per l'adesione ai medesimi Servizi offerti da Sky senza beneficiare dello sconto o dell'offerta promozionale e pertanto senza essere vincolato alla durata minima contrattuale.

Art. 12 – Cessione del Contratto e cessione del credito

12.1: A condizione che la tutela dei diritti dell'Abbonato non risulti diminuita, Sky è autorizzata a cedere a terzi il Contratto, senza necessità di ulteriore accettazione da parte dell'Abbonato, accettazione che si intende qui già espressa e confermata.

12.2: L'Abbonato non può, salva preventiva autorizzazione scritta di Sky, cedere il Contratto o i diritti e/o le obbligazioni dallo stesso derivanti a terzi.

Art. 13 – Contratto a favore del Terzo Fruitore

13.1: Al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, l'Abbonato può indicare un terzo quale fruitore del Servizio. In tal caso l'Abbonato si impegna a:

- pagare tutte le somme dovute in base al Contratto;
 - comunicare al Terzo Fruitore le presenti Condizioni Generali e garantire il rispetto da parte del Terzo Fruitore di quanto previsto nelle stesse ed in particolare delle previsioni relative a: la corretta fruizione del Servizio e la custodia del Decoder e/o di My Sky HD e/o del Decoder HD e della Smart Card.
- 13.2:** Nel caso in cui il Servizio sia fornito al Terzo Fruitore resta inteso che:
- il Servizio Pay Per View potrà essere fruito esclusivamente mediante Sky Primafila Ricaricabile;
 - in caso di inadempimento da parte del Terzo Fruitore di qualunque obbligo su di esso gravante in base al Contratto, Sky potrà rivalersi direttamente nei confronti dell'Abbonato; e
 - il recesso sarà efficace solo se inviato dall'Abbonato con le modalità indicate ai precedenti artt. 11.1 e 11.4.

Art. 14 – Campo di configurazione del Decoder

14.1: Il presente articolo regola i casi in cui l'Abbonato, in regola con gli obblighi di pagamento di tutte le somme dovute a Sky (i) richieda o accetti l'offerta d'acquisto del Decoder in corso di Contratto oppure

(ii) restituisca a Sky il Decoder detenuto in comodato d'uso gratuito per fruire del Servizio mediante un Decoder di proprietà o (iii) richieda per la fruizione dei Servizi un Decoder in comodato d'uso gratuito.

In caso di acquisto del Decoder concesso in comodato d'uso gratuito da Sky, l'Abbonato sarà tenuto a versare a Sky l'importo relativo alla voce "Corrispettivo per il Decoder".

14.2: L'Abbonato che abbia richiesto di acquistare il Decoder tramite il canale telefonico o mediante il sito internet istituzionale di Sky www.sky.it potrà esercitare il diritto di recesso donandone comunicazione mediante raccomandata A/R come previsto nella Richiesta di Abbonamento a Sky entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data in cui ha ricevuto in consegna il Decoder.

14.3: La vendita del Decoder si perfezionerà il primo giorno del mese successivo a quello in cui l'Abbonato ne abbia fatto richiesta a Sky e pertanto l'Abbonato riceverà la relativa fattura da parte di Sky. Resta inteso che condizione essenziale per il perfezionamento della vendita è che l'Abbonato non abbia esercitato il diritto di recesso nei termini previsti nella Richiesta di Abbonamento e che sia in regola con gli obblighi di pagamento.

14.4: Sky inoltre, ferme restando le previsioni di legge (D. Lgs. 206/05) per i successivi 12 (dodici) mesi alla data di richiesta del Cambio di Configurazione, garantisce, in caso di malfunzionamento del Decoder venduto, la sostituzione del Decoder. Sky, quindi, in caso di malfunzionamento sostituirà il Decoder non funzionante, che dovrà essere riconsegnato dall'Abbonato a Sky, con analogo Decoder rigenerato. La mancata sostituzione o riparazione imputabile all'Abbonato non esonererà in alcun caso l'Abbonato stesso dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e/o gli altri importi dovuti in base al Contratto.

Art.15 - Cambio di tecnologia

L'Abbonato potrà richiedere, dietro pagamento di un importo indicato sul sito www.sky.it, o disponibile contattando il Servizio Clienti Sky il cambiamento di tecnologia di trasmissione del Servizio qualora tecnicamente possibile. In tal caso si risolverà il contratto via satellite e sarà attivato un nuovo contratto. L'importo richiesto da Sky per il cambio tecnologia sarà addebitato all'Abbonato sulla prima fattura disponibile dopo la richiesta.

Art.16 - Servizio Clienti Sky, comunicazioni e reclami

16.1: Il Servizio Clienti Sky è disponibile all'indirizzo Sky, Casella Postale 13057 - 20141 Milano, oppure tramite email dal sito www.sky.it sezione "Contatta Sky" oppure contattando i numeri di telefono indicati nella Carta Servizi Sky, nel 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 all'Abbonato.

16.2: Eventuali reclami dell'Abbonato potranno essere comunicati a Sky per iscritto al Servizio Clienti Sky, tramite i punti di contatto indicati al precedente art. 16.1 o in alternativa attraverso la fondazione dei reclami e a comunicare l'esito della valutazione del reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione dell'Abbonato, tramite comunicazione scritta o telefonata. In caso di accoglimento del reclamo, Sky informerà l'Abbonato dei provvedimenti, le misure ideate e i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati. In caso di esito negativo del reclamo, se l'Abbonato è registrato sul sito www.sky.it, verrà informato attraverso una comunicazione scritta via email.

INFORMATIVA PRIVACY (art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali)

Sky Italia s.r.l., [di seguito "Sky"] ai sensi dell'art.13 del D.lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", La informa che i dati personali che Lei ci fornisce nella presente Richiesta di abbonamento e/o quelli che eventualmente ci fornirà successivamente, nell'ambito della fruizione dei nostri servizi, inclusi i dati relativi ai servizi acquistati e gli eventuali dati di traffico telefonico (data, ora, durata della chiamata) nel caso di acquisti di servizi in modalità pay per view, pay per day, pay to play, verranno trattati dalla nostra società, per le finalità di seguito indicate:

A) FINALITÀ CONTRATTUALI

I Suoi dati personali saranno utilizzati per:

- Concludere e dare esecuzione al contratto di abbonamento;
- Fornire i servizi richiesti nell'ambito dell'offerta commerciale Sky (ivi inclusi i servizi supplementari ed opzionali, quali a titolo esemplificativo l'acquisto di servizi in modalità pay per view, pay per day, pay to play);
- Provvedere alla gestione ed amministrazione del rapporto contrattuale (come la fatturazione dei servizi, la gestione dei reclami e del contenzioso, l'invio di comunicazioni di servizio, il recupero dei crediti, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite, l'assistenza tecnica);
- Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie.

I dati contrassegnati con l'asterisco sono strettamente funzionali alla conclusione ed all'esecuzione del rapporto contrattuale.

Il loro conferimento è necessario per le finalità sopraelencate e il relativo trattamento non necessita del Suo consenso.

L'eventuale rifiuto di fornire detti dati comporta l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale e, pertanto, di erogare i servizi richiesti.

B) ALTRE FINALITÀ

Se Lei acconsente, i Suoi dati personali, inclusi eventuali dati relativi a servizi Pay per view, pay per day, pay to play da Lei eventualmente acquistati, potranno essere da noi utilizzati, anche tramite nostri Responsabili del trattamento, per:

- raccogliere, anche durante il periodo di cui all'art.4.4 del Contratto, Suoi suggerimenti utili al miglioramento del servizio e comunicareLe nuove iniziative e offerte commerciali attraverso lettere ordinarie o chiamate telefoniche;
- comunicareLe, anche durante il periodo di cui all'art.4.4 del Contratto, nuove iniziative e offerte commerciali attraverso messaggi di posta elettronica, messaggi sul televisore o sul telefonino;
- analizzare, anche durante il periodo di cui all'art.4.4 del Contratto, le Sue preferenze e costi proporLe iniziative e offerte commerciali adeguate alle Sue esigenze.

Come anticipato, per consentirci di utilizzare i Suoi dati personali per svolgere le attività indicate nel presente paragrafo, è necessario il Suo consenso.

Tenga conto che, qualora decidesse di prestare ora il suo consenso, potrà sempre ripensarci e revocarlo successivamente.

Il mancato conferimento dei dati non contrassegnati con l'asterisco o l'eventuale rifiuto di prestare il consenso al trattamento dei Suoi dati per lo svolgimento delle attività indicate nel presente paragrafo non avrà, comunque, alcuna conseguenza sulla fruizione dei servizi: in questi casi infatti ci limiteremo a trattare i Suoi dati per le sole finalità contrattuali di cui al paragrafo A.

Il trattamento dei Suoi dati è effettuato anche con l'ausilio di computer e di sistemi informatici elettronici in modo da garantire la sicurezza e riservatezza dei dati stessi, in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia.

I Suoi dati personali verranno conservati per un periodo di tempo non superiore ai termini previsti dalla normativa vigente.

I Suoi dati personali saranno trattati, all'interno di Sky, da dipendenti e/o collaboratori che agiscono attenendosi a specifiche istruzioni in materia di riservatezza.

I Suoi dati potranno essere trattati anche da soggetti terzi che svolgono attività connesse, strumentali o di supporto a quelle di Sky e di cui ci avvaliamo nell'esecuzione della nostra attività. Sono esempi di questo tipo di soggetti terzi le persone fisiche e/o giuridiche operanti nell'area dei servizi editoriali, dell'assistenza ai clienti, dei servizi attinenti alla gestione dei sistemi di Information Technology, di smistamento e recapito postale, servizi bancari e finanziari, recupero crediti, elaborazione dati per fatturazione, archiviazione della documentazione relativa ai rapporti con gli abbonati.

Inoltre i Suoi dati potranno essere comunicati, per finalità di gestione e controllo, a società appartenenti al nostro Gruppo societario, nonché a società controllate, controllanti o collegate.

I Suoi dati potranno essere altresì comunicati e trasferiti, per le finalità indicate nella presente informativa, all'estero, anche fuori del territorio dell'Unione Europea.

Tutti i predetti soggetti tratteranno i Suoi dati in qualità di autonomi Titolari o di nostri Responsabili.

E' esclusa ogni forma di diffusione dei Suoi dati.

Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è: Sky Italia s.r.l., Via Monte Penice 7, 20138 Milano.

L'elenco aggiornato dei nostri Responsabili del trattamento è disponibile presso gli uffici di Sky Italia s.r.l.

I diritti di cui all'art.7 del d.lgs. 196/03 (tra i quali i diritti di accesso, rettifica, aggiornamento, dei dati) potranno essere esercitati rivolgendosi per iscritto al Titolare del trattamento: Sky Italia s.r.l. Rif. Privacy clienti, Via Monte Penice 7 - 20138 Milano oppure Via Salaria 1021 - 00138 Roma.

sky

Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione (valide dal 13 giugno 2014)

Art. 1 - Definizioni

Le parole con iniziale maiuscola, qui utilizzate ma non definite, avranno il medesimo significato loro attribuito nelle Condizioni Generali di Abbonamento restando inteso che i termini definiti al singolare si intendono definiti anche al plurale e viceversa.

"Attività Accessorie": attività eventuali ed ulteriori rispetto alle attività comprese nell'installazione Standard o nell'installazione a Tetto o alla Connessione ad Impianto esistente svolte dall'Installatore unicamente a favore dell'Abbonato o del Terzo Fruitore che abbia richiesto il/i Servizio/i;

"Assistenza Tecnica Connessione Internet": il servizio di assistenza tecnica a domicilio per la connessione internet tramite cavo o wi-fi;

"Connessione ad Impianto Esistente": l'installazione e l'attivazione dell'Impianto Satellitare effettuata come segue:

- (i) posa a vista di un cavo satellitare, necessario per collegare il Decoder situato all'interno dell'unità immobiliare alla centralina di testa di tipo multiswitch o all'illuminatore a 4 uscite indipendenti precedentemente installati con un'installazione a Tetto;
- (ii) l'eventuale installazione di una centralina di testa di tipo multiswitch o illuminatore a 4 uscite indipendenti qualora necessario per la connessione del Decoder ad una parabola precedentemente installata con un'installazione a Tetto;
- (iii) il collegamento del Decoder alla presa internet funzionante, laddove la distanza tra questi due dispositivi non sia superiore ai 3 metri;

(iv) l'installazione, l'attivazione ed il collegamento del Decoder.

(v) la verifica della funzionalità dell'Impianto Satellitare e del Decoder;

"Impianto Satellitare": l'impianto satellitare di ricezione del Servizio realizzato da Sky attraverso un Installatore;

"Installatore": la persona incaricata da Sky di eseguire il/i Servizio/i di Installazione;

"Installazione Standard": l'installazione e l'attivazione dell'Impianto Satellitare, che comprende:

- (i) l'installazione sul balcone di proprietà o, laddove possibile, allo stesso piano del locale dove verrà installato il Decoder, di un'antenna parabolica, di un illuminatore universale, di una staffa per il fissaggio dell'antenna, del cavo satellitare necessario per la connessione del Decoder alla presa internet funzionante, laddove non sia distante più di 3 metri dal Decoder;
- (ii) l'installazione, l'attivazione e il collegamento del Decoder e
- (iii) la verifica della funzionalità dell'Impianto Satellitare e del Decoder;

"Installazione a Tetto": l'installazione e l'attivazione dell'Impianto Satellitare effettuate come di seguito dettagliatamente indicato

- (i) l'installazione sul tetto condominiale di un'antenna parabolica, di una staffa per il fissaggio dell'antenna, di un illuminatore universale;
- (ii) la posa a vista del cavo satellitare della lunghezza necessaria per collegare l'illuminatore al Decoder situato all'interno dell'unità immobiliare;
- (iii) il collegamento del Decoder alla presa internet funzionante, laddove la distanza tra questi due dispositivi non sia superiore ai 3 metri, tramite cavo ethernet di misura non superiore a metri 3;

(iv) l'installazione, l'attivazione ed il collegamento del Decoder;

(v) la verifica della funzionalità dell'Impianto Satellitare e del Decoder;

"Installazione Light": servizio di installazione disponibile su richiesta dell'Abbonato in seguito alla richiesta del Servizio HD e di altri Servizi messi a disposizione di volta in volta da Sky che comprende

- (i) la consegna al domicilio dell'Abbonato tramite l'Installatore del Decoder;
- (ii) l'installazione e la connessione del Decoder all'Impianto TV dell'Abbonato mediante l'utilizzo di un cavo HDMI fornito col Decoder stesso;
- (iii) il collegamento del Decoder alla presa internet funzionante, laddove la distanza tra questi due dispositivi non sia superiore ai 3 metri, tramite cavo ethernet di misura non superiore a metri 3 e

(iv) un servizio di supporto tecnico.

"Servizi": collettivamente il Servizio di Installazione, il Servizio di Installazione Light, il Servizio di Manutenzione e le Attività Accessorie;

"Servizio di Manutenzione": il servizio di assistenza tecnica a domicilio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato e al prezzo indicato nell'Allegato, che consiste nella verifica del funzionamento dell'Impianto Satellitare, del decoder e dei materiali di installazione e che comprende le attività dettagliatamente elencate nell'Allegato;

"Installazione": servizio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, avente ad oggetto la realizzazione dell'installazione Standard o dell'installazione a Tetto o della Connessione ad Impianto Esistente ed dell'installazione Light presso l'indirizzo indicato dall'Abbonato nella Richiesta di Abbonamento ed eventualmente delle Attività Accessorie.

Art. 2 - Descrizione dei Servizi

2.1. In caso di sottoscrizione di nuovi abbonamenti Sky offre, su richiesta, il Servizio di Installazione Standard come definito all'art. 1 che precede, alle condizioni economiche previste di volta in volta nei materiali commerciali di riferimento. Tutti gli altri Servizi definiti all'art. 1 sono disponibili in aggiunta o in alternativa all'installazione Standard al prezzo di listino in vigore, salvo sconti o promozioni di volta in volta applicabili.

L'installazione a Tetto sarà da Sky fornita esclusivamente qualora l'Abbonato o il Terzo Fruitore che richieda detto servizio conceda a Sky per l'intera durata del Contratto di Abbonamento e fino alla scadenza dei 4 (quattro) anni successivi alla cessazione dello stesso che altre unità immobiliari vengano collegate alla medesima centralina multiswitch installata da Sky (il "Diritto di Accesso"). Al fine di consentire l'esercizio del Diritto di Accesso per tutto il periodo sopra indicato l'Abbonato o il Terzo Fruitore sarà tenuto a non rimuovere l'Impianto a Tetto e a non ostacolare in alcun modo lo svolgimento dei Servizi da parte degli Installatori. Sarà facoltà di Sky concordare di volta in volta con l'Abbonato o il Terzo le modalità e i tempi con cui verrà eseguito l'intervento, comunicando altresì il nominativo dei soggetti che hanno richiesto di accedere all'Impianto a Tetto.

2.2. Il Servizio di Manutenzione comprende le attività elencate in Allegato fornite da Sky unicamente su richiesta dell'Abbonato o del Terzo Fruitore per tutta la durata del Contratto di Abbonamento contattando il Servizio Clienti Sky

2.3. A fronte della richiesta da parte dell'Abbonato del Servizio Sky HD o di altri Servizi non definiti nelle presenti Condizioni che presuppongano la necessità di un'installazione Light, l'Abbonato può richiedere, dietro il pagamento del corrispettivo previsto in Allegato, l'esecuzione del Servizio di Installazione Light. L'Abbonato prende atto ed accetta che la connessione del Decoder

all'Impianto TV è possibile unicamente qualora il proprio impianto TV sia provvisto di un ingresso HDMI. Qualora l'Impianto TV dell'Abbonato ne fosse sprovvisto e la connessione del Decoder all'Impianto TV dovesse pertanto comportare l'utilizzo di altri tipi di cavo non HDMI, non forniti col Decoder, sarà onere dell'Abbonato dotarsi di tali cavi a propria cura e spese.

2.4. Eventuali costi per attività svolte da Sky, ulteriori rispetto a quelle comprese nel Servizio di Installazione Light come definito all'art. 1 che precede, saranno interamente a carico dell'Abbonato e verranno addebitati all'Abbonato nella prima fattura successiva all'esecuzione della relativa prestazione.

2.5. Le Attività Accessorie potranno essere richieste con le seguenti modalità: a) telefonando al Servizio Clienti Sky in qualsiasi momento e per tutta la durata del Contratto di Abbonamento, o b) formulando tale richiesta all'Installatore, all'atto dell'esecuzione del Servizio di Installazione e/o del Servizio di Manutenzione.

Art. 3 - Esecuzione dei Servizi

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

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

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

Nel caso in cui l'Abbonato o il Terzo Fruitore richiedano comunque a Sky l'installazione dell'Impianto Satellitare indipendentemente dalla verifica di cui al punto (i) e/o dall'ottenimento di quanto indicato al punto (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.

3.4. 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.

Art. 4 - Prezzo dei Servizi

4.1. Il prezzo del Servizio di Installazione, diversificato a seconda della tipologia, è incluso nella Richiesta di Abbonamento sotto la voce "Anticipo" e nell'ordine di lavoro.

4.2. I prezzi in vigore de:

- A) le Attività Accessorie all'installazione Standard dell'Impianto Satellitare o all'adeguamento standard, o all'installazione a Tetto o al Multivision o
- B) il servizio di Installazione Light;

C) il servizio di Assistenza Tecnica Connessione Internet;

D) il Servizio di Manutenzione; e

E) le Attività Accessorie al Servizio di Manutenzione

sono indicati in Allegato.

I prezzi sono soggetti a periodici aggiornamenti nei casi previsti dall'art. 6.6 delle Condizioni Generali che verranno di volta in volta pubblicati sul sito sky.it e/o resi disponibili contattando il Servizio Clienti Sky.

4.3. Qualora a seguito dell'esercizio del Diritto di Accesso di cui al precedente art. 2, più di un'unità immobiliare sia collegata alla medesima centralina multiswitch, il prezzo del/degli Servizio/i e/o dell'eventuale adeguamento o del Servizio di Manutenzione dovrà essere corrisposto dall'Abbonato o dal Terzo Fruitore che ha richiesto l'esecuzione del Servizio stesso.

Art. 5 - Garanzia legale e garanzia commerciale

5.1. Fatta salva la garanzia legale per i primi 24 (ventiquattro) mesi di durata del Contratto prevista dal D.lgs. 206/2005 e richiamata dall'art. 4.3 delle Condizioni Generali di Abbonamento per i difetti di conformità dei materiali venduti, Sky fornisce una garanzia commerciale per i lavori eseguiti di installazione e manutenzione dell'impianto: in particolare Sky garantisce ogni opera eseguita per l'installazione dell'Impianto Satellitare e ogni opera eseguita sull'Impianto Satellitare precedente l'installazione da Sky o da persone incaricate da Sky nell'ambito del Servizio di Manutenzione per un periodo di 30 (trenta) giorni a partire dall'avvenuta esecuzione dell'opera e/o dall'avvenuta installazione dell'Impianto ("Garanzia Commerciale").

5.2. Durante il periodo della Garanzia Commerciale Sky si impegna ad eseguire gratuitamente, su semplice richiesta dell'Abbonato o del Terzo, tutti i necessari interventi di riparazione e/o di rettifica.

5.3. Resta inteso che la Garanzia Commerciale di cui sopra non copre gli interventi di sola consegna o sostituzione del decoder, né gli interventi di riparazione e/o manutenzione su impianti non realizzati da Sky o da persone incaricate da Sky, né gli interventi di rettifica resisi necessari a fronte di guasti o malfunzionamenti dovuti a negligenza dell'Abbonato o rispettivamente del Terzo Fruitore, nonché l'eventuale riposizionamento dell'antenna parabolica a seguito di variazione del satellite geostazionario ricetrasmittente.

ALLEGATO - TABELLA PREZZI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST - INSTALLAZIONE DI SKY

A) COSTI ATTIVITÀ ACCESSORIE ALL'INSTALLAZIONE STANDARD DELL'IMPIANTO SATELLITARE O ALL'ADEGUAMENTO STANDARD O ALL'INSTALLAZIONE A TETTO O AL MULTIVISION	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
INSTALLAZIONE PARABOLA A TETTO	€ 30,00
MULTISWITCH SCR CONDOMINIALE	€ 80,00
CANALIZZAZIONE IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA (DENTRO L'APPARTAMENTO - COSTO COMPLESSIVO)	€ 40,00
CANALIZZAZIONE IN CANALINA ESTERNA (DENTRO L'APPARTAMENTO - COSTO COMPLESSIVO)	€ 40,00
ANTENNA PIATTA	€ 200,00
PRESA SATELLITARE AGGIUNTIVA PASSIVA (SPLITTER)	€ 56,00
INSTALLAZIONE LNB 4 USCITE (QUAD, SENZA SECONDO DECODER)	€ 65,00
INSTALLAZIONE LNB 4 USCITE + 2° CAVO (QUAD, SENZA SECONDO DECODER)	€ 65,00
PARTITORE D'ANTENNA	€ 9,00
ADEGUAMENTO DELL'IMPIANTO AL SERVIZIO MULTIVISION CON LNB 4 USCITE (QUAD)	€ 30,00
INSTALLAZIONE CAVO HDMI / DVI	€ 33,00
B) COSTI SERVIZIO INSTALLAZIONE LIGHT	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
INSTALLAZIONE E CONNESSIONE CAVO SKY	€ 78,00
INSTALLAZIONE E CONNESSIONE INTERNET WI-FI SINGOLO	€ 59,00
INSTALLAZIONE E CONNESSIONE INTERNET COPPIA WI FI	€ 59,00
C) COSTI SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA CONNESSIONE INTERNET	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA CONNESSIONE INTERNET COLLEG. CAVO SKY	€ 59,00
SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA CONNESSIONE INTERNET COLLEG. WI-FI SINGOLO	€ 59,00
SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA CONNESSIONE INTERNET COLLEG. COPPIA WI-FI	€ 59,00
D) COSTI SERVIZIO DI MANUTENZIONE IMPIANTO (VERIFICA IMPIANTO SATELLITARE, FUNZIONAMENTO E IMPOSTAZIONI DECODER SKY, FUNZIONAMENTO ACCESSORI SKY, COLLEGAMENTI AUDIO/VIDEO DEL DECODER SKY, CONNETTIVITÀ PER SKY ON DEMAND)	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
COSTO INTERVENTO INSTALLER PER DANNI DA CLIENTE	€ 70,00
COSTO VERIFICA IMPIANTO A PAGAMENTO	€ 70,00
COSTO INTERVENTO INSTALLER PER PRBL IMPIANTO CENTRALIZZATO	€ 45,00
COSTO CLIENTE SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO	€ 25,00
E) COSTI ATTIVITÀ ACCESSORIE AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE IMPIANTO SKY	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
SOSTITUZIONE LNB SCR SKY	€ 50,00
SOSTITUZIONE LNB SCR NON SKY CON LNB SCR SKY	€ 50,00
SOSTITUZIONE CONVERTITORE OTTICO QUAD SKY	€ 100,00
SOSTITUZIONE CONVERTITORE OTTICO TWIN SKY	€ 100,00
SOSTITUZIONE CONVERTITORE OTTICO DA TWIN A QUAD SKY	€ 100,00
SOSTITUZIONE CAVO OTTICO DI COLLEGAMENTO A DORSALE CONDOMINIALE	€ 60,00
SOSTITUZIONE BRETTELLA OTTICA 30 CM	€ 25,00
SOSTITUZIONE CAVO HDMI/DVI UTILIZZABILE SOLO DA INTERNAL INSTALLER	€ 30,00
SOSTITUZIONE CAVO CONNESSIONE INTERNET SKY	€ 10,00
SPOSTAMENTO PARABOLA	€ 25,00
SOSTITUZIONE PARABOLA	€ 50,00
SOSTITUZIONE SUPPORTO PARABOLA	€ 40,00
SOSTITUZIONE LNB QUAD ANTENNA PIATTA	€ 80,00
SOSTITUZIONE LNB SINGOLO	€ 30,00
SOSTITUZIONE LNB QUAD	€ 50,00
SOSTITUZIONE LNB HVHV	€ 50,00
SOSTITUZIONE TASSELLI	€ 10,00
SOSTITUZIONE CAVO COASSIALE ESTERNO APPARTAMENTO	€ 40,00
SOSTITUZIONE CAVO COASSIALE INTERNO APPARTAMENTO	€ 30,00
SOSTITUZIONE PARTITORE D'ANTENNA	€ 10,00
SOSTITUZIONE MULTISWITCH 4 USCITE	€ 60,00
SOSTITUZIONE MULTISWITCH SCR	€ 100,00
SOSTITUZIONE AMPLIFICATORE DI LINEA PER IMPIANTO MSW	€ 60,00
SOSTITUZIONE ALIMENTATORE PER IMPIANTO CENTRALIZZATO	€ 40,00
SOSTITUZIONE ALIMENTATORE PER MULTISWITCH SCR	€ 40,00
SOSTITUZIONE CANALINA ESTERNA INDOOR	€ 40,00
SOSTITUZIONE 1A ANT UHF LOGARITMICA	€ 70,00
SOSTITUZIONE 1A ANT 20 ELEMENTI	€ 80,00
SOSTITUZIONE 1A ANT 30 ELEMENTI	€ 90,00
SOSTITUZIONE 1A ANT > 30 ELEMENTI	€ 100,00
SOSTITUZIONE 2A ANT UHF LOGARITMICA	€ 40,00
SOSTITUZIONE 2A ANT 20 ELEMENTI	€ 50,00
SOSTITUZIONE 2A ANT 30 ELEMENTI	€ 60,00
SOSTITUZIONE 2A ANT > 30 ELEMENTI	€ 70,00
SOSTITUZIONE AMPLIFICATORE DA PALO	€ 50,00
SOSTITUZIONE AMPLIFICATORE DA INTERNI	€ 70,00
SOSTITUZIONE CAVO COASSIALE DI DISCESA	€ 40,00
SOSTITUZIONE CAVO COASSIALE DI COLLEGAMENTO TERRESTRE	€ 40,00
SOSTITUZIONE PARTITORE PASSIVO	€ 25,00
SOSTITUZIONE PRESA TERRESTRE	€ 25,00
SOSTITUZIONE MIX DA PALO	€ 20,00
SOSTITUZIONE MIX/DEMIX DA INTERNI	€ 10,00
RIPUNTAMENTO ANTENNA TERRESTRE	€ 25,00
F) COSTI ATTIVITÀ DI SOSTITUZIONE DECODER DI PROPRIETÀ GUASTO O DECODER IN COMODATO FUNZIONANTE	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
SOSTITUZIONE DECODER DI PROPRIETÀ O VENDUTO FUORI GARANZIA	€ 39,00
SOSTITUZIONE DECODER FUNZIONANTE PER INSISTENZA CLIENTE	€ 39,00
SOSTITUZIONE DECODER PRESSO CENTRO SERVIZI SKY PER CAMBIO MODELLO	€ 69,00

Carta dei Servizi FASTWEB

(Roma, maggio 2014)

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (di seguito per brevità anche "CdS"), unitamente alla Proposta di Abbonamento, all'Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto FASTWEB risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di comunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed i Clienti.

La Carta dei Servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera 79/09/CSP e dalla Delibera 244/08/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con le società è disciplinato dal Contratto sottoscritto.

La CdS vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i tuoi diritti ma anche gli impegni che FASTWEB si assume nei tuoi confronti. Ai sensi della normativa vigente, nella Carta dei Servizi sono indicati gli obiettivi di qualità dei servizi per l'anno in corso. Inoltre, ti saranno comunicati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, pubblicando gli stessi sia sul sito www.fastweb.it, nella sezione "qualità e carte servizi", sia in fattura.

La Carta dei Servizi è disponibile presso i rivenditori FASTWEB, pubblicata sul sito FASTWEB (www.fastweb.it) unitamente alla Proposta di Abbonamento, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa privacy prevista dal Dlgs 196/2003, viene consegnata ai Clienti che si abbonano al servizio presso i rivenditori autorizzati ed inviata, unitamente alle condizioni di contratto, gratuitamente, a tutti i clienti che effettuano l'abbonamento al servizio fuori da un'attività commerciale.

2. I nostri Principi

FASTWEB S.p.A. è uno dei principali operatori italiani di servizi di telecomunicazione su rete fissa e il primo operatore a livello mondiale ad avere sviluppato una rete IP per la fornitura di servizi Triple Play (voce fisso e mobile e dati).

Cortesìa e trasparenza sono i nostri principi cui ci ispiriamo per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sulle società.

Il nostro obiettivo è quello di assicurare un flusso continuo di informazioni in merito ai servizi offerti, alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziamento del Servizio Clienti, insieme al materiale informativo inviato direttamente, Internet, manifesti pubblicitari, comunicati radiofonici e televisivi, pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale.

La nostra finalità è quella di soddisfare per quanto possibile le tue richieste per questo sei invitato ad avanzare proposte e suggerimenti che saranno esaminate con attenzione per migliorare anche grazie a te la qualità dei servizi forniti.

I nostri servizi sono forniti secondo criteri di **efficienza ed efficacia**, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

FASTWEB fornisce i propri servizi rispettando i principi di **uguaglianza** dei diritti e di **non discriminazione** con riguardo a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i nostri comportamenti nei tuoi confronti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Ci impegniamo a fornirti tutte le informazioni in merito ai servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura, cercando di utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Continuità

FASTWEB si impegna a fornire i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni e, nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, a **porre in essere tutte le misure necessarie per ridurre la durata di eventuali interruzioni al fine di minimizzare il disagio arrecato**.

I Servizi FASTWEB alimentati tramite energia elettrica, sono forniti per l'accesso diretto sia su fibra ottica, sia attraverso la tecnologia DSL nel caso in cui la tua abitazione non sia ancora raggiunta dalla rete in fibra ottica, offrendo velocità di connessione fino a 20 Mbit/s.

Questo servizio, basandosi su tecnologia e apparati FASTWEB installati nelle centrali dell'operatore di accesso, utilizza nell'ultimo tratto il doppio in rame.

Fastweb inoltre fornisce servizi tramite Fibra Ottica ("Fiber to the Home" o "FTTH") con prevalente tecnologia in fibra Ottica ("Fiber to the Street" o "FTTS") che, in base alla caratteristica della rete disponibile, consentono di raggiungere una velocità di connessione fino a 100Mbit/s in download.

Negli altri casi, per offerte erogate avvalendosi di servizi wholesale a larga banda la velocità di connessione offerta sarà fino a 20 Mbit/s.

Trattandosi di un processo assolutamente innovativo, nella fase di transizione dall'operatore di accesso a FASTWEB potrebbero verificarsi alcune irregolarità. Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico (cd "Number portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo del telefono del cliente.

Per superare questi inconvenienti, FASTWEB si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle tue esigenze, ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni.

In tale contesto, FASTWEB si impegna a minimizzare i possibili disagi, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, al fine di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità.

3. Il contratto

3.1 Il Contratto

Il contratto è l'insieme costituito dalla Proposta di abbonamento relativa ai servizi FASTWEB (sottoscritta dal Cliente ed accettata da FASTWEB, in nome e per conto proprio per quanto concerne la fornitura dei servizi FASTWEB), le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi, l'Offerta Commerciale e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto.

3.2 Conclusione del Contratto

Il Contratto in relazione ai servizi offerti da FASTWEB si intende concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di FASTWEB a seguito della tua richiesta. Il Contratto potrà anche essere concluso tramite accettazione scritta da parte di FASTWEB.

3.3 Condizioni di recesso

Clienti Residenziali

Se hai stipulato il Contratto FASTWEB fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita FASTWEB, o nel caso in cui hai stipulato il Contratto a distanza, potrai altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, con le modalità e secondo le condizioni previste dalla normativa vigente in materia.

Servizi di Telecomunicazione

Hai il diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, mediante comunicazione scritta tramite raccomandata A/R agli indirizzi indicati al punto 4.14 con un preavviso di almeno 30 giorni.

Non dovrai inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata a FASTWEB nel caso in cui richiedi, tramite un altro operatore di rete fissa, il servizio di portabilità del numero geografico, o cambiando operatore tramite la procedura di migrazione "Olo to Olo".

In ogni caso FASTWEB avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Tali **costi di disattivazione** variano in funzione della tipologia di recesso e del titolo di possesso dell'Apparato utilizzato dal Cliente (noleggio o comodato d'uso gratuito o di proprietà del Cliente). I costi attuali vanno da un minimo di euro 41,48 ad un massimo di euro 95,89. Tutti gli importi indicati sono da considerarsi **IVA inclusa**.

I costi di disattivazione potranno variare di anno in anno. Per conoscere i costi aggiornati consulta il sito www.fastweb.it.

Clienti P.IVA

Le condizioni di recesso per i servizi di telecomunicazioni sono quelle stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto.

In ogni caso FASTWEB avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Tali **costi di disattivazione** variano in funzione della tipologia di recesso e del titolo di possesso dell'Apparato utilizzato dal Cliente (noleggio o comodato d'uso gratuito o di proprietà del Cliente). I costi attuali vanno da un minimo di euro 34,00 ad un massimo di euro 78,50. Tutti gli importi indicati sono da considerarsi **IVA esclusa**.

I costi di disattivazione potranno variare di anno in anno. Per conoscere i costi aggiornati consulta il sito www.fastweb.it.

3.4 Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ti saranno comunicate tramite fattura, o e-mail o MyFASTPage. Le modifiche saranno efficaci solo dopo 30 giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine hai la facoltà di recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche senza addebito di penali e/o costi di disattivazione.

3.5 Apparati Fastweb

In caso di cessazione parziale o totale del contratto, gli apparati (HAG, MODEM, KIT Wi-Fi e Access Point W-Fi, tastiera, scheda Wi-Fi per PC) forniti in comodato d'uso o in noleggio dovranno essere restituiti a FASTWEB, perfettamente integri, entro 45 giorni dalla disattivazione dei Servizi da parte di FASTWEB, salva l'ipotesi di acquisto se consentita dal contratto stesso.

Se sei un Cliente "Residenziale" o un "P.IVA" puoi effettuare la restituzione degli apparati direttamente presso uno dei punti di consegna convenzionati riportati nell'elenco pubblicato sul sito www.fastweb.it nella sezione "Trasparenza, gestione contrattuale e Privacy" e/o in MyFASTPage o contattando il call center. In alternativa puoi restituire le Apparecchiature tramite Poste Italiane, presentando un codice convenzione per la spedizione delle Apparecchiature ad un prezzo agevolato. Le modalità per ottenere il codice di convenzione vengono comunicate da Fastweb tramite sms e/o e-mail. Se non restituisci le Apparecchiature entro 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione dei Servizi, FASTWEB ti potrà addebitare una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate sul sito www.fastweb.it, nella sezione "Trasparenza e Privacy" e/o in MyFASTPage. Decorsi i 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione non sarà più possibile consegnare le apparecchiature presso un punto di consegna, ma la restituzione dovrà essere effettuata a mezzo posta al seguente indirizzo: **TELES SRL VIA STRADALE IVREA, 30 10019 STRAMBINO (TO)**. L'importo che ti verrà addebitato sarà compreso tra 10,00 euro e 110,00 euro in base al tipo di apparato a cui si riferisce.

4. FASTWEB e i clienti

4.1. Elenchi Telefonici

Facilitazioni per particolari categorie di clienti

Al fine di agevolare la fruizione dei nostri servizi forniamo piani tariffari e agevolazioni specifiche per chi è in possesso di una certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria ai sensi della Delibera 514/07/CONS ("Condizioni economiche agevolate per particolari categorie di clientela"). In particolare per i non vedenti abbiamo creato offerte specifiche.

Per i clienti Residenziali:

- uno sconto del 50% del canone del pacchetto Internet Flat per sempre, o in alternativa
- uno sconto del 50% sul canone del pacchetto Internet Flat per sempre sull'offerta voce e dati
- per i clienti Professionisti:
- uno sconto del 50% sul canone del pacchetto Internet Flat per sempre sull'offerta voce e dati

Le informazioni in merito al servizio possono essere richieste direttamente agli operatori del customer care al numero 192.193, inoltre le stesse sono pubblicate anche sul nostro sito www.fastweb.it, nella sezione "Modulistica e brochure".

4.2. Elenchi Telefonici

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, puoi decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca. Se sei un nuovo abbonato e rispondi "NO" o non riceghi il modulo allegato alla Proposta di Abbonamento o disponibile su MyFASTPage, i tuoi dati non saranno inseriti. Se hai cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. number portability) e non compili o non

Per raccomandata, scrivendo a:
 "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI – ABBONATI"
 UFFICIO ROMA NOMENTANO - CASELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)
 •Via fax: 06.54224822
 •Per e-mail: abbonati.ppo@fb.it
 •Tramite il numero verde: 800.265.265
 •Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito: <http://www.registrodelleopposizioni.it>

ricegghi il modulo, saranno mantenute le scelte da te fatte con il precedente operatore.

I tuoi dati potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per finalità pubblicitarie, a meno che non decidi di iscriverti al "Registro pubblico delle opposizioni" per dire no alle telefonate promozionali.

Cinque sono i modi per iscriversi a questo Registro:

In qualsiasi momento hai la facoltà di richiedere la pubblicazione o di modificare i tuoi dati attraverso il form on line presente nella sezione "Abbonamento - Dati Elenco Telefonico" della MyFASTPage.

FASTWEB invierà l'elenco telefonico cartaceo ed addebiterà in fattura un importo per la consegna degli elenchi telefonici cartacei. Potrai richiederlo di non ricevere gli elenchi telefonici tramite la MyFASTPage dal portale www.fastweb.it.

4.3. Privacy

Avrai sempre il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che ti riguardano (di cui Fastweb è "Titolare") tramite specifica richiesta da inviarsi ai seguenti recati:

- Ufficio Privacy Via Caracciolo 51, 20155 Milano
- Indirizzo mail: privacy@fastweb.it
- Fax: 02 454011-757
- Call Center: 192.193 per Residenziali e P.IVA;

4.4. Disabilitazione chiamate

FASTWEB, in ottemperanza a quanto previsto della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successive integrazioni, ha messo a tua disposizione un servizio di:

• Blocco permanente

Numero di linee 894, 895, 899, 144, 166, 709, nonché le numerazioni in decade 4 di altri operatori, sono sempre inaccessibili da rete FASTWEB e non raggiungibili neanche su esplicita richiesta.

Il blocco permanente agisce invece sulle chiamate verso le numerazioni non geografiche previste dalla delibera AGCOM 600/09/CONS (per la lista completa delle numerazioni visita la tua MyFASTPage). Per i clienti Residenziali, il blocco permanente è già attivo al momento dell'attivazione del servizio FASTWEB, mentre per i clienti P.IVA deve essere richiesto espressamente dal cliente stesso. Puoi disattivare il blocco permanente e/o successivamente riattivarlo chiamando il servizio di assistenza clienti (il blocco agisce sull'intero insieme di numerazioni) al numero 192.193 per i clienti Residenziali e P.IVA) o al numero 192.194 per i clienti Azienda. Il blocco agisce sul paniere di numerazioni consultabili su MyFASTPage.

• **Blocco selettivo a PIN:** potrai bloccare/bloccare gratuitamente le chiamate verso numerazioni (a sovrapprezzo, internazionali, ecc) indicate nella sezione della tua MyFASTPage;

• **Per i clienti Residenziali e P.IVA** tramite MyFASTPage o in alternativa sarà sempre a disposizione il servizio di assistenza clienti (192.193);

4.4.1 MyFASTPage

MyFASTPage FASTWEB ha creato un portale per comunicare con te, consultabile da PC in qualsiasi momento. In MyFASTPage sono disponibili gli strumenti per gestire autonomamente il tuo abbonamento (attivare nuovi servizi, modificare la modalità di pagamento prescelta, ricevere le fatture ecc.) e reperire facilmente informazioni relative all'offerta commerciale, con novità e promozioni. È possibile, inoltre, consultare la casella di posta elettronica fastwebnet.it, controllare il "Conto FASTWEB" con i dettagli relativi ai consumi e attivare o disattivare il blocco selettivo di chiamata e modificare le password per accedere al WI -Fi ed agli altri servizi.

Nella sezione Assistenza Clienti della MyFASTPage sono disponibili guide e manuali sui servizi FASTWEB, approfondimenti tecnici per risolvere in autonomia eventuali problemi e risposte alle domande più frequenti. Nella pagina sono inoltre disponibili altri link utili: "Mappa del sito", "Glossario", "Elenco telefonico" e "Contattaci" per comunicare in qualsiasi momento con FASTWEB. È inoltre disponibile l'area **ASSISTENTE ONLINE** tramite la quale potrai inviare reclami o richiedere chiarimenti in merito al servizio prescelto.

Sarà comunque cura di FASTWEB utilizzare canali informatici alternativi a quelli sopra indicati per garantire una corretta informazione a tutti i clienti che nel loro abbonamento non prevedono la connessione ad internet ad esempio utilizzando il box informativo presente nelle fatture.

4.5. Infoconsumi

FASTWEB mette a tua disposizione (abbonamenti Residenziali e P.IVA) un servizio di Infoconsumi disponibile su MyFASTPage e tramite la numerazione 4046 dove è possibile verificare il traffico residuo in tempo reale per le offerte prepagate e per i plafond con traffico incluso con un aggiornamento alle 24 ore precedenti oltre ai dati sul traffico effettuato dall'ultima fattura emessa.

4.6. Fatturazione e modalità di pagamento.

I corrispettivi periodici (importi mensili) sono fatturati con cadenza bimestrale anticipata, salvo diversa periodicità prevista dal Contratto. Per i clienti Residenziali è possibile ricevere la fattura solo in formato elettronico eliminando in tal modo i costi di spedizione. La fattura è, inoltre, disponibile su MyFASTPage con i dettagli del traffico effettuato. La fattura cartacea è inviata con almeno 15 giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza ed è consultabile in dettaglio sia su MyFASTPage sia tramite videata televisiva con analogia tempestiva. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del servizio richiesto. Potrai richiedere il dettaglio dei consumi in bolletta cartacea, comunque consultabili su MyFASTPage e pagare le fatture tramite Carta di Credito o R.I.D.. In caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato in fattura, dovrai corrispondere a FASTWEB, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente, aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla Legge 7 marzo 1996, n.108 s.m.i.

4.7. Acquisto servizi aggiuntivi.

Puoi integrare il tuo abbonamento in qualunque momento con ulteriori servizi acquistabili tramite MyFASTPage e/o customer care.

4.8 Cambio piano tariffario.

Per gli abbonamenti Residenziali puoi in qualsiasi momento, con una spesa una tantum di 25,00 euro IVA inclusa cambiare il tuo abbonamento con una delle offerte disponibili o modificare il tuo profilo, direttamente da MyFASTPage o contattando il call center.

Per gli abbonamenti P.IVA puoi in qualsiasi momento, con una spesa una tantum di 25,00 euro IVA esclusa cambiare il tuo abbonamento con una delle offerte disponibili o modificare il tuo profilo contattando il call center.

4.9 Depositi cauzionali.

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni (previsti solo nel caso di pagamento tramite bollettino postale) saranno restituiti, automaticamente nel caso di modifica della modalità di pagamento o entro 60 giorni dalla data di cessazione del contratto con un accredito nell'ultima fattura utile purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal contratto. Qualora l'importo da restituire sia maggiore del valore dell'ultima fattura, il credito restante sarà restituito tramite assegno di traenza. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del Contratto, tali depositi saranno restituiti maggiorati in misura equivalente a quella specificata al precedente punto 4.7.

4.10 Frodi.

Nel caso di frode, avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, dovrai presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio clienti, anche tramite fax per poter sospendere i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di ufficio fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere addebitati successivamente solo in caso di insussistenza di frode.

4.11 Contenzioso tra clienti e FASTWEB.

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione che mettiamo a tua disposizione, puoi avanzare una richiesta di conciliazione presso i Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie. Qualora non si giunga alla definizione di una conciliazione, potrai ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS o all'Autorità giudiziaria. FASTWEB inoltre mette a disposizione la procedura di conciliazione paritetica attivabile tramite le associazioni dei consumatori. Visita la sezione "Conciliazioni paritetiche" sul sito www.fastweb.it/conciliazioni-paritetiche

4.12 Costi di riattivazione.

Nel caso in cui chiedi di riattivare un servizio sospeso a causa del mancato pagamento dei servizi e non oggetto di contestazione FASTWEB ti potrà richiedere il pagamento di un costo di riattivazione del servizio di 24,00 euro IVA inclusa.

4.13 Servizio di Assistenza Clienti - Recupero per reclami e attivazione di Servizi Aggiuntivi.

Garantiamo un Servizio di Assistenza Clienti attivo negli orari sotto specificati, ai quale puoi richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei Servizi. È previsto l'accesso gratuito ai nostri numeri di assistenza clienti unicamente dalle reti fisse. Al fine comunque di garantire un'adeguata assistenza nel caso di "guasto bloccante" (blocco di tutte le chiamate dal telefono fisso) i clienti possono richiedere agli operatori del customer care di essere richiamati senza alcun onere sul terminale mobile dal quale stanno effettuando la chiamata di assistenza.

Il Servizio di Assistenza Clienti assicura la tracciabilità del tuo reclamo, attraverso l'assegnazione di un codice reclamo.

Se ritieni che gli impegni assunti nella Carta dei Servizi e nel Contratto non siano stati rispettati, potrai presentare un reclamo in forma scritta tramite Raccomandata A.R., fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

C.P. n. 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)
 Telefono: 192-193 attivo 24 h su 24 h, 7 giorni su 7
FASTWEB Servizio Clienti Residenziali e P.IVA
 Numero gratuito da reti fisse e numeri mobili Fastweb)
 Fax: 02/454011077
 MyFASTPage: area Assistenza

Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicarti poi l'esito della suddetta valutazione entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

In caso di accoglimento del tuo reclamo ti saranno indicati i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo riceverai comunque una comunicazione scritta.

5. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi

5.1 Tempo di attivazione dei Servizi

• Servizi di Telecomunicazioni con tecnologia fibra e DSL

FASTWEB si impegna ad attivare il servizio concordando con te tempi e modalità di intervento, indicando al momento della richiesta la data di possibile attivazione e fissando un appuntamento in cui effettuare l'intervento tecnico, ove richiesto, presso la tua abitazione o sede. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di **60 giorni** che decorrono dalla conclusione del contratto.

Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio, per cause imputabili al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, FASTWEB si impegna a rendere noti i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del Servizio sia imputabile a FASTWEB, avrai diritto agli indennizzi previsti al punto 5.3

Se i ritardi sono a te imputabili, a terzi o a cause di forza maggiore FASTWEB si impegna a rendere noti i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Nel caso di ritardo nell'attivazione del Servizio imputabile a FASTWEB, avrai diritto agli indennizzi previsti nella tabella al punto 5.3

5.2 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

• Servizi di Telecomunicazioni

In caso **irregolare funzionamento** della propria rete di telecomunicazioni, FASTWEB si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tessero di riconoscimento, entro **le 72 ore** successive alla segnalazione del dissesto, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali lavoreremo comunque per ripristinare il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determinano l'interruzione del Servizio, sarai avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso la MyFASTPage. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati.

5.3 Indennizzi

• Servizi di telecomunicazioni

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a **tempi di attivazione e risoluzione guasti**, potrai richiedere a FASTWEB un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da clienti P.IVA per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto. Nei casi in cui il ritardo supera i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperi le richieste dell'abbonato con quanto previsto sul tema dalle Condizioni Generali di Contratto.

In caso di errore imputabile a FASTWEB **nell'inserimento del numero telefonico**, del nominativo, o di altri dati dell'abbonato nell'elenco telefonico cartaceo e/o elettronico e/o nei servizi telematici di ricerca, FASTWEB corrisponderà un indennizzo comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed omnicomprensivo, pari a 25 Euro, per gli utenti residenziali, 50 Euro per professionisti.

FASTWEB considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, FASTWEB adotta per i suoi servizi degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP e della Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, FASTWEB definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito www.fastweb.it e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in fattura a tutti i Clienti.

• Qualità del servizio internet

Per i clienti Residenziali e Professionisti, FASTWEB fornisce il servizio di connessione ad Internet a banda larga tramite Fibra Ottica (fino a 100 mega in download) o tecnologia ADSL (fino a 20 mega in download in base alla centrale sulla quale è attestata la tua linea).

In conformità a quanto previsto nell'**Allegato 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP** in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", FASTWEB ha pubblicato sul proprio sito internet, nella sezione dedicata alla velocità del servizio internet, una tabella con indicato il dettaglio delle prestazioni fornite con le offerte SUPERJET, e Joy ed i valori rilevati dall'AGCOM per le singole regioni, oltre ad un aggregato nazionale.

Per verificare la qualità della tua linea segui le istruzioni indicate sul sito www.fastweb.it e accedi alla tua MyFASTPage nella sezione "Velocità Linea" per conoscere le caratteristiche della tua linea, o chiama il servizio clienti FASTWEB.

In allegato sono riportati i dati sugli obiettivi di qualità del servizio per l'anno 2014

Obiettivi 2014

Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale etc

Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Percentile 95% del tempo di fornitura:	23 gg.
Percentile 99% del tempo di fornitura:	31 gg.
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg.):	99,4%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	
Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso	26 % (annuale)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	20 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	36 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:

Percentuale di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	100%
Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"	70 s
Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)	65 s

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Fatture contestate

La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate

Accuratezza della Fatturazione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: **1,80%**

Tempo di fornitura del servizio

Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso

-Percentile 95% del tempo di fornitura: **12 gg.**

-Percentile 99% del tempo di fornitura: **24 gg.**

Informativa ai sensi della Legge n. 196/2003

(Servizio Clienti 192 193)

Ai sensi e agli effetti dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche. La informiamo che i Suoi dati personali, a noi conferiti in occasione di rapporti commerciali finalizzati alla presentazione di offerte e/o nella formazione di rapporti contrattuali ovvero acquisiti in altre forme legittime nell'ambito delle attività delle nostre Società, formano oggetto, da parte di FASTWEB S.p.A. (di seguito "FASTWEB"), e di BisMedia di trattamenti manuali e/o elettronici, nel rispetto di idonee misure di sicurezza e protezione dei dati medesimi, unicamente per le seguenti finalità:

- finalità connesse all'instaurazione e gestione del rapporto contrattuale ed all'erogazione dei Servizi; adempimenti di legge connessi a norme civili, fiscali, contabili, di ausilio finanziario, etc.; gestione amministrativa; adempimento di obblighi contrattuali; attività di profilazione su dati aggregati in base a classi di consumo, avvalendosi dello specifico esonero dal consenso e nel rispetto delle garanzie e delle misure di cui al provvedimento ex art. 17 del D.Lgs. n. 196/2003 del Garante per la protezione dei dati personali "Verifica preliminare relativa al trattamento dei dati personali aggregati della clientela da parte di FASTWEB", del 21 gennaio 2010; supporto tecnico, aggiornamento ed informazione tecnica in merito ai servizi e alle funzionalità disponibili sulla rete FASTWEB;
- finalità connesse alla prevenzione e alla tutela del rischio del credito, quali: l'acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione del rapporto contrattuale attraverso la consultazione di archivi che possono contenere informazioni finanziarie che la riguardano e che verranno trattate per il tempo necessario a istituire la pratica; l'esecuzione di operazioni sulla base degli obblighi derivanti dal rapporto contrattuale e la verifica del rispetto degli anzidetti obblighi, anche al fine di instaurare nuovi rapporti contrattuali; la tutela delle ragioni di credito di FASTWEB;
- ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche; iniziative sociali, culturali, solidaristiche; informazioni commerciali; marketing e referenze; irvio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e di aggiornamenti su iniziative ed offerte delle nostre Società, e/o di Società terze che operano o meno in collaborazione con FASTWEB, e/o di e.BisMedia altresì in relazione a programmi e promozioni, anche on line, volti a premiare i clienti;
- realizzazione di offerte, perfezionamento, adeguamento e innovazione dei servizi e dei contenuti attraverso la profilazione e le statistiche delle preferenze specifiche e dei dati individuali di consumo del cliente.

I Suoi dati potranno, per le finalità di cui ai punti 1), 2), 3) e 4) essere comunicati e/o diffusi alle nostre società controllanti e/o controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate, alla rete di vendita FASTWEB e e.BisMedia (agenti, concessionari, distributori, etc.), ai nostri subfornitori, subappaltatori e/o intermediari finanziari, ove impegnati nell'esecuzione di nostri ordini, alle persone, società, associazioni o Studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza nei confronti delle nostre Società, a società terze, quali le società indicate nell'ambito delle finalità di cui al punto 3), nonché banche, centri elaborazione dati, società di recupero crediti che svolgono attività di informazioni commerciali e relative al credito, a soggetti pubblici, per la concessione di contributi e ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi FASTWEB.

Il conferimento dei dati per le finalità indicate ai punti 1) e 2) è obbligatorio ed essenziale per la legge e/o al fine dell'esecuzione del contratto e per la fornitura dei Servizi, ad eccezione dei trattamenti per scopi di profilazione di cui al punto 1) per i quali vale il sopra indicato esonero dal consenso. Il consenso è facoltativo per le finalità di cui ai punti 3) e 4). In tale ultimo caso non sussistono pertanto conseguenze in caso di un Suo rifiuto, se non l'impossibilità di assicurare una maggiore informazione sugli sviluppi dei nostri Servizi e un maggiore adeguamento degli stessi alle Sue esigenze. La informiamo che i dati personali potranno essere diffusi nell'ambito del territorio nazionale ed eventualmente all'estero, all'interno e all'esterno dell'Unione Europea, sempre nel rispetto dei diritti e delle garanzie previsti dalla normativa vigente.

I dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge, per la difesa, anche in giudizio, degli interessi di FASTWEB nonché, qualora vi sia il Suo consenso, per future finalità commerciali. Il consenso al trattamento dei Suoi dati viene rilasciato solo alla Società o alle Società che Le forniscono o Le forniranno i Servizi da Lei richiesti: Titolare del trattamento dei dati personali è FASTWEB S.p.A., Via Caracciolo, 51 - Milano. Relativamente ai dati personali trattati a seguito della sottoscrizione di un abbonamento con e.BisMedia titolari del trattamento sono: FASTWEB S.p.A., Via Caracciolo, 51 - Milano e BisMedia, Via Caracciolo, 51 - Milano. I Responsabili per i trattamenti della clientela residenziale e affari sono i Direttori delle Business Unit, Consumer e SME. Gli altri Responsabili del trattamento designati da FASTWEB sono conoscibili attraverso le indicazioni sul sito, all'indirizzo www.fastweb.it.

Lei può esercitare, in qualunque momento, i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, i quali restano impregiudicati anche rispetto all'attività di profilazione descritta nella presente informativa. Il testo di tali diritti è riportato di seguito.

Art. 7 del D.Lgs. 196/2003 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

- Interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
 - Interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - dell'origine dei dati personali;
 - delle finalità e modalità del trattamento;
 - del logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
 - Interessato ha diritto di ottenere:
 - l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
 - Interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.
- I diritti previsti dall'art. 7 possono essere esercitati tramite invio di una lettera raccomandata, fax o e-mail al responsabile del trattamento dei dati.

Informazioni su modalità pubblicazione dati elenchi telefonici

Gentile Cliente, secondo quanto previsto dalla normativa in materia di pubblicazione dati negli elenchi telefonici, Le comunichiamo qual è la modalità per richiedere a FASTWEB la pubblicazione dei suoi dati.

Quali sono i requisiti per richiedere la pubblicazione dei miei dati negli elenchi?

Per richiedere la pubblicazione dei dati negli elenchi telefonici Le ricordiamo che:

- il servizio FASTWEB dovrà essere attivo;
- il richiedente dovrà essere il delegato o il legale rappresentante dell'interessato del contratto FASTWEB.

Cosa devo fare per far pubblicare i miei dati negli elenchi telefonici?

Per fare richiesta di pubblicazione dati negli elenchi telefonici dovrà fare esplicita richiesta a FASTWEB.

In che modo posso richiedere a FASTWEB la pubblicazione dei dati?

FASTWEB mette a sua disposizione la possibilità di scegliere tra 2 differenti modalità:

- attraverso la compilazione dell'apposito modulo da inviare via posta ordinaria a FASTWEB; scegliendo questa modalità le spese di spedizione sono totalmente a suo carico.
- oppure attraverso la compilazione dell'apposito form on-line che FASTWEB mette a disposizione all'interno della MyFASTPage, il sito dedicato ai clienti FASTWEB.

Quali sono i vantaggi dell'utilizzo del form di richiesta compilato on-line su MyFASTPage?

Scegliendo di utilizzare il form on-line avrà la certezza di aver compilato in maniera completa e corretta il modulo; inoltre grazie alla compilazione del form on-line eviterà di allungare i tempi di gestione della sua richiesta che invece vanno calcolati scegliendo la compilazione del modulo cartaceo. Infine utilizzando la modalità telematica, risparmierà il costo dell'invio del modulo cartaceo, che ricordiamo è a suo carico.

Cosa succede se non richiedo esplicitamente a FASTWEB la pubblicazione dei miei dati negli elenchi?

- Nel caso sia stata richiesta l'attivazione di un nuovo numero telefonico a FASTWEB, senza richiederne esplicita pubblicazione, i dati non verranno pubblicati negli elenchi.
- Nel caso invece abbia richiesto la possibilità di mantenere l'attuale numero Telecom Italia (Number Portability), e i suoi dati erano già pubblicati, questi rimarranno disponibili temporaneamente fino al momento in cui Telecom Italia richiederà la depubblicazione dagli elenchi.

Condizioni generali di contratto per l'offerta FASTWEB

Articolo 1 - Definizioni

I termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa.

"Apparato": l'apparato di FASTWEB o, a seconda dei casi di seguito specificati, del Cliente che consente al Cliente la fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo Modem, PC e ulteriori apparati Hardware.

"Carta dei Servizi": i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra il Cliente e FASTWEB. La Carta dei Servizi è reperibile, tra l'altro, all'indirizzo www.fastweb.it.

"Cliente": la persona fisica che sottoscrive la Proposta e che agisce per scopi estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta, secondo quanto indicato all'art. 31 lett. a) DLgs. 206/2005.

"Codice di Trasferimento": è un codice associato all'utenza del Cliente, che viene denominato "Codice di Migrazione" se il servizio è erogato tramite un accesso di Telecom Italia, "Codice di portabilità" se il servizio è erogato tramite un accesso proprietario e "Codice segreto" per i clienti di Telecom Italia;

"Condizioni Generali": le presenti condizioni contrattuali che disciplinano la fornitura dei Servizi.

"Contratto": la Proposta sottoscritta dal Cliente unitamente alle Condizioni Generali di Contratto ed alla Carta dei Servizi, nonché all'Offerta Commerciale in essa richiamata, accettata da FASTWEB.

"FASTWEB": FASTWEB S.p.A., con sede in Milano, via Caracchio, 51, società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento della società Swisscom AG, operatore di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 25 del D.Lgs 259/2003.

"MyFASTPage": portale di comunicazione ed accesso ai Servizi per i Clienti FASTWEB.

"Offerta Commerciale": il documento e/o le informazioni indicate nel sito www.fastweb.it ove sono riportate le caratteristiche tecniche del Servizio, le condizioni economiche e i termini a cui lo stesso viene prestato.

"Proposta": la proposta di abbonamento debitamente sottoscritta dal Cliente con cui quest'ultimo richiede la fornitura dei Servizi.

"Servizi ADSL": i servizi di telecomunicazione prestati da FASTWEB con tecnologia ADSL.

"Servizi con tecnologia Fibra": i servizi di telecomunicazione ultraveloci prestati da FASTWEB tramite fibra ottica ("Fiber to the Home" o "FTTH") o servizi di telecomunicazione in fibra ottica ("Fiber to the Street" o "FTTS") come descritti nelle Offerte Commerciali all'indirizzo www.fastweb.it/fibra.

"Servizi": l'insieme dei Servizi prestati da FASTWEB ed indicati nell'Offerta Commerciale.

Articolo 2 - Oggetto

2.1 FASTWEB fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta, a fronte del pagamento di un corrispettivo, alle condizioni previste dal Contratto e secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi nel rispetto della normativa vigente.

Articolo 3 - Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente richiederà i Servizi consegnando o inviando la Proposta a FASTWEB tramite i canali preposti oppure per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica. La Proposta potrà essere revocata dal Cliente in forma scritta tramite raccomandata a/r, finché il Contratto non sia concluso.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso:

a) nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di FASTWEB, che potrà essere effettuata anche da remoto; l'attivazione del Servizio potrà essere comunicata al Cliente con le modalità che FASTWEB riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, i messaggi sms, e-mail etc.

b) fermo restando quanto precede, il Contratto si intenderà comunque concluso con l'accettazione scritta della Proposta da parte di FASTWEB.

3.3 FASTWEB potrà valutare di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

a) se il Cliente risulta inadempiente nei confronti di FASTWEB anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;

b) se il Cliente non fornisce prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza.

c) se, del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;

d) se il Cliente non fornisce, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo articolo 14;

e) se il Cliente risulta iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;

e) se sussistano motivi tecnici, organizzativi/commerciali e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi.

Articolo 4 - Attivazione e Fornitura dei Servizi

4.1 I Servizi saranno attivati da FASTWEB entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a FASTWEB, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi.

4.2 Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso.

4.3 Il Cliente dovrà verificare la compatibilità di propri dispositivi eventualmente attivi sull'impianto telefonico, quali a titolo meramente esemplificativo i servizi di centralino, interfono, difidiffusione, smart box, teleallarme, teleseccorro o dispositivi digitali, nonché dei propri Apparati (Modem) con la fornitura dei Servizi. Per quest'ultimo caso FASTWEB rende disponibile al Cliente all'indirizzo fastweb.it/modem una lista di Modem compatibili con i Servizi.

4.4 In funzione della tipologia di servizio richiesto, i Servizi al Cliente e secondo quanto specificato nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale, gli Apparati possono essere:

a) forniti da FASTWEB a titolo di comodato d'uso o di locazione secondo la disciplina indicata all'articolo 21 che segue; o

b) acquistati da parte del Cliente da FASTWEB o da terzi, secondo quanto disposto dall'articolo 22 che segue.

4.5 FASTWEB si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati FASTWEB e di sostituirli, in qualsiasi momento.

4.6 La velocità di accesso alla rete FASTWEB tramite tecnologia ADSL indicata nell'Offerta Commerciale dipenderà dalle caratteristiche tecnico-funzionali dell'impianto fornito da altro gestore ed è subordinata ad una verifica tecnica da parte di FASTWEB. Tale verifica potrà essere effettuata solo a seguito dell'attivazione dei Servizi, che verranno erogati alla velocità tecnicamente consentita.

4.7 La fornitura dei Servizi da parte di FASTWEB potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni. FASTWEB potrà sospendere l'erogazione dei Servizi senza preavviso in caso di guasti alla rete o agli Apparati FASTWEB.

Articolo 5 - Prestito e Rientro degli Apparati

5.1 L'attivazione dei Servizi richiesti dal Cliente, potrà essere preceduta da un'attività di predisposizione degli Apparati necessari e tale installazione potrà essere effettuata, secondo la tipologia dell'Offerta sottoscritta dal Cliente, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni indicate nell'Offerta Commerciale oppure da parte di FASTWEB.

5.2 La predisposizione di cui al paragrafo 5.1, ove necessaria, è indispensabile per garantire la fruizione del Servizio, nel momento in cui avverrà il passaggio della linea telefonica dalla rete di altro operatore di telecomunicazione alla rete FASTWEB.

5.3 Il Cliente prende atto che, nel periodo intercorrente tra la predisposizione degli Apparati e l'attivazione dei Servizi potrà usufruire di un solo apparecchio telefonico.

5.4 Nel caso in cui il Cliente revochi la Proposta, ai sensi dell'art. 31, nel momento in cui la procedura di trasferimento del Servizio da altro operatore sia già in una fase avanzata di lavorazione, FASTWEB attiverà il Servizio, al fine di garantire il funzionamento della linea telefonica e il mantenimento del numero, salvo diversa indicazione espressa del Cliente di rinunciare sia al Servizio che alla numerazione. Tale attivazione del Servizio consente al Cliente di usufruire del servizio telefonico con addebito dei costi relativi alla fornitura dei Servizi.

5.5, nel caso previsto dall'articolo 5.4, se l'operatore di provenienza è Telecom Italia, FASTWEB, su esplicita richiesta del Cliente, avvierà il processo di cessazione con rientro in Telecom Italia, senza addebitare al Cliente alcun costo di disattivazione. Nel caso di operatori diversi da Telecom Italia, FASTWEB fornirà al proprio Cliente il Codice di Trasferimento, affinché lo stesso possa richiedere all'operatore di provenienza la riattivazione del Servizio e/o del numero. FASTWEB non addebiterà al Cliente alcun costo di disattivazione, nel caso in cui il trasferimento del Cliente verso l'operatore di provenienza avvenga entro 90 (novanta) giorni dall'attivazione dei Servizi ai sensi del punto 5.4.

5.6 FASTWEB non effettuerà interventi di assistenza tecnica sulle componenti di rete di proprietà di altri operatori diversi da FASTWEB (quali a mero titolo esemplificativo, la prima presa telefonica in caso di tecnologia ADSL), né sugli Apparati del Cliente.

Articolo 6 - Portabilità della numerazione telefonica

6.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a FASTWEB l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SP"), che sarà prestato da FASTWEB gratuitamente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del servizio di SP dovrà essere fatta pervenire a FASTWEB contestualmente alla Proposta.

6.2 Il servizio di SP sarà attivato da FASTWEB:

a) per i Servizi ADSL contestualmente all'attivazione dei Servizi;

b) per i Servizi con tecnologia Fibra in FTTH e FTTS, nonché per i Servizi di linea non attiva (LNA) con successiva portabilità della numerazione telefonica, entro circa 20 (venti) giorni lavorativi dall'inizio della relativa domanda all'operatore di accesso.

6.3 Il Cliente prende atto che, nei casi previsti dalle delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e 52/09/CONS, l'attivazione del Servizio di SP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Trasferimento.

6.4 Il Cliente prende atto che per l'attivazione del Servizio di SP è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatorio della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica.

6.5 Il Cliente prende altresì atto che l'attivazione del servizio di SP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatorio della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio.

Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite FASTWEB, che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore predetto, idonea comunicazione.

Articolo 7 - Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento - Trasloco

7.1 Il Cliente potrà richiedere cambi telefonici, integrazioni o variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale. Potrà essere previsto un costo per le suddette variazioni dei Servizi.

7.2 FASTWEB si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili.

7.3 La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi.

7.4 Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, FASTWEB comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

7.5 Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a FASTWEB il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposito modulo ("Modulo Trasloco") o attraverso la registrazione vocale dedicata. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di FASTWEB e dovrà pervenire a FASTWEB almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi.

7.6 FASTWEB addebiterà al Cliente, quali costi di gestione per il trasloco, euro 71,16 (IVA inclusa). In ogni caso, il Cliente prende atto ed accetta che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente.

Articolo 8 - Utilizzo dei Servizi e degli Apparati

8.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e gli Apparati FASTWEB in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel Contratto, nonché nei rispetto dei diritti dei terzi.

8.2 Per la fruizione dei Servizi potranno essere impiegati Apparati FASTWEB o Apparati del Cliente che dovranno essere omologati e conformi agli standard internazionali ed in perfetto stato di funzionamento.

8.3 Qualora gli Apparati del Cliente presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, FASTWEB potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando tali Apparati siano disconnessi dal punto terminale di rete; in tal caso, FASTWEB informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.

8.4 Il Cliente non potrà concedere a terzi l'utilizzo dei Servizi, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi, senza esplicita autorizzazione scritta da FASTWEB.

8.5 Il Cliente utilizzerà i Servizi secondo criteri di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo, il conseguimento di scopi terziarie o accrediti di traffico, nonché esclusivamente per uso domestico ("uso Domestico") e, pertanto, per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'art. 31 lett. a) del D.Lgs. 206/2005. E' altresì escluso l'uso pubblico dei Servizi che implichino l'uso di questi ultimi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici ("uso Pubblico"). Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.

8.6 L'utilizzo del Servizio Internet non dovrà comportare la trasmissione e/o divulgazione di lettere a catena o "spam", di informazioni e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico e/o di leggi o regolamenti.

8.7 Quando il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo 8, FASTWEB potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi.

Articolo 9 - Responsabilità per i Servizi

9.1 In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi o risoluzione guasti ovvero di errore nell'inserimento dei dati del Cliente negli elenchi telefonici per cause imputabili a Fastweb, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi. Restano ferme le previsioni contenute nelle norme inderogabili di legge.

9.2 Il Cliente non assume alcuna responsabilità nei confronti di FASTWEB, né in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla rete FASTWEB.

FASTWEB non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da FASTWEB, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli Apparati del Cliente.

9.3 Resta inteso che FASTWEB non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'Autorità giudiziaria o regolamentare che inibiscono l'erogazione dei Servizi o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

Articolo 10 - Servizio Clienti FASTWEB - Comunicazioni FASTWEB - Reclami

10.1 FASTWEB mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 192 193 al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi.

10.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata a/r, e-mail o via fax. In caso di raccomandata a/r o e-mail, la ricezione è comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione. Le comunicazioni inviate a mezzo fax si presumono ricevute il giorno lavorativo successivo a quello di invio; il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio.

10.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a FASTWEB dovranno pervenire a: FASTWEB Servizio Clienti, C.P. n. 20000, via Cinesello Balsani (MO), Salvo permesso di FASTWEB, il Cliente potrà, in alternativa, comunicare con FASTWEB anche attraverso MyFASTPage, area "Assistenza" tramite fax al numero 02.4545.5577.

10.4 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente a FASTWEB per iscritto. FASTWEB si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta.

Articolo 11 - Dati personali del Cliente - Comunicazioni al Cliente

11.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a FASTWEB i propri dati identificativi anche attraverso una copia del documento di riconoscimento, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di FASTWEB, nonché l'indirizzo e-mail preferito se disponibile. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a FASTWEB con le modalità ed agli indirizzi di cui all'art. 10. Resta inteso che FASTWEB si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti o veritieri.

11.2 Tutto il materiale di cui al presente articolo, indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta o reso noto a FASTWEB successivamente si reperiranno da questi conosciute.

Articolo 12 - Corrispettivi - Fatturazioni - Pagamenti Servizi FASTWEB

12.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa Fattura. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.

12.2 La fattura verrà inviata in formato cartaceo o elettronico e sarà inoltre disponibile su MyFASTPage con i dettagli del traffico effettuato. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. Il Cliente acconsente a tali trasmissioni con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali. Il Cliente avrà comunque la facoltà di richiedere l'invio della fattura solo in formato elettronico.

12.3 I corrispettivi periodici (Importi Mensili), saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata.

Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio.

12.4 Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il pagamento dei corrispettivi mediante addbitto degli stessi su carta di credito, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito a FASTWEB di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta. Resta inteso che FASTWEB si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui siano stati forniti dati identificativi della carta di credito non corretti.

12.5 Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a FASTWEB senza necessità di intenzione messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.

12.6 Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, FASTWEB avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. Resta inteso che la sospensione dei Servizi non comporterà alcun costo per il Cliente. Il Cliente potrà richiedere la ripresa dei Servizi, a seguito del pagamento effettuato dal Cliente, dovrà dirittura a FASTWEB di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nella sezione Assistenza della MyFASTPage.

12.7 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, FASTWEB potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rinvii di legge.

12.8 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati a FASTWEB secondo quanto previsto dall'articolo 10. In assenza di tempestivo reclamo, il Cliente è considerato soddisfatto del Servizio. La presentazione del reclamo, non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati non contestati.

Articolo 13 - Traffico Anomalo

13.1 Nel caso in cui sia/siano rilevato/i:

a) traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente oppure;

b) consumi anomali (in termini di minuti di connessione) nell'accesso ad Internet, FASTWEB si riserva la facoltà di sospendere i Servizi, in tutto o in parte, fino a quando non sia verificata la normalità dei consumi e, successivamente, l'accesso alle direttrici interessate dal traffico anomalo e/o di ricevere con effetto immediato dal Contratto.

13.2 In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo 13, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato fatturato da FASTWEB ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da FASTWEB, in relazione al pagamento dei Servizi.

Articolo 14 - Deposito Cauzionale

14.1 In caso di richiesta motivata di FASTWEB o in caso di pagamento dei corrispettivi tramite bollettino postale un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e degli Apparati forniti. FASTWEB potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale, nel caso in cui esso non risulti più adeguato.

14.2 FASTWEB potrà sospendere i Servizi, previo avviso telefonico, qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al paragrafo precedente. In caso di sospensione, i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento od adeguamento del deposito cauzionale dovuto.

14.3 Il deposito cauzionale, a titolo di credito, vantati ad ogni titolo verso il Cliente, FASTWEB potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.

14.4 FASTWEB provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto.

Articolo 15 - Modifiche del Contratto

15.1 FASTWEB potrà variare il Contratto per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, nonché aggiornare i corrispettivi per i Servizi. FASTWEB potrà altresì modificare il Contratto per modifiche delle disposizioni di legge o regolamenti.

15.2 Le modifiche di cui al punto precedente non imposte dalla legge o dai regolamenti, che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi oggetto della modifica senza addebito di penali e/o costi di disattivazione.

15.3 FASTWEB potrà modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente.

15.4 Il Cliente può, in alternativa, a prescindere dal numero telefonico di accesso FASTWEB adottare, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero telefonico. Tale servizio verrà prestato per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla modifica del numero.

15.5 Il Cliente potrà richiedere a FASTWEB il cambiamento del numero telefonico assegnatogli; tale richiesta verrà soddisfatta da FASTWEB compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, con addebito di quanto eventualmente previsto dalle condizioni economiche applicabili.

Articolo 16 - Durata del Contratto - Recesso

16.1 Il Contratto FASTWEB avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato. Ciascuna delle Parti avrà facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R, allegando il proprio documento d'identità, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Potranno essere previste particolari condizioni di durata associate a specifiche offerte promozionali come meglio specificato nelle Offerte Commerciali. Il Cliente non dovrà inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a FASTWEB nel caso in cui richieda, tramite un altro operatore di rete fissa, il servizio di portabilità del numero geografico, o qualora passi ad altro operatore tramite la procedura di migrazione "Olo to Olo". In qualsiasi momento il Cliente receda dal Contratto, FASTWEB avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo per il ristoro dei costi di disattivazione sostenuti. Tali costi di disattivazione variano in funzione della tipologia di recesso e di cessazione richiesta e del titolo di possesso (noleggio o comodato d'uso gratuito o di proprietà del Cliente) dell'Apparato utilizzato dal Cliente. I costi attuali vanno da un minimo di euro 41,48 ad un massimo di euro 95,89. Per conoscere i dettagli ed i costi aggiornati il Cliente è tenuto a consultare il sito www.fastweb.it.

16.2 In caso di recesso anticipato da offerte promozionali, FASTWEB potrà addebitare altresì gli sconti di cui il Cliente ha usufruito o, in alternativa, lo specifico importo forfettario indicato nell'Offerta Commerciale.

16.2 Fermo restando quanto sopra previsto, qualora il Contratto FASTWEB sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita FASTWEB o nel caso in cui il Contratto sia stato stipulato a distanza, il Cliente potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto con le modalità e secondo le condizioni previste dalla normativa vigente in materia.

16.3 In alternativa, a quanto disposto dalla Delibera 244/08 CSP dell'AGCOM recante disposizioni in materia di qualità di accesso a Internet da postazione fissa, il Cliente avrà facoltà di recedere dal solo Servizio Internet, senza addebito di costi, qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio dichiarata da FASTWEB ed, a condizione che, siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa.

16.4 Nel caso di richiesta di portabilità della sola numerazione/i telefonica/che verso altro operatore, che non comporti anche il trasferimento della risorsa di accesso, il recesso dal Contratto determinerà la cessazione del rapporto esistente relativamente al solo servizio oggetto di trasferimento. Tuttavia, nel caso di portabilità di una numerazione telefonica a cui è associato un servizio aggiuntivo (ad esempio, il Fax UM), quest'ultimo sarà disattivato contestualmente al trasferimento del numero telefonico principale al quale è associato. In tal caso, l'Offerta Commerciale per gli altri servizi e/o numerazioni sarà automaticamente rimodulata. Qualora il Cliente intenda esercitare il recesso dal Contratto con FASTWEB dovrà richiedere la cessazione per i restanti servizi secondo quanto previsto dall'articolo 16.1.

16.5 Qualora il Cliente receda dal Contratto e contestualmente notifichi a FASTWEB l'intenzione di rientrare con il proprio numero telefonico a Telecom Italia, FASTWEB fornirà al Cliente le informazioni utili per far avviare il trasferimento all'operatore di destinazione, tramite una delle procedure tecniche concordate tra gli operatori. Resta inteso che, al fine di non creare disordine al Cliente, il Servizio resterà comunque attivo con FASTWEB sino al passaggio dello stesso alla gestione del nuovo operatore. Il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti, inclusi gli importi mensili, fino all'effettivo passaggio all'operatore di destinazione. Trascorsi 30 (trenta) giorni, senza che tale operatore abbia provveduto al trasferimento del servizio, FASTWEB si riserva il diritto di sospendere i Servizi.

16.6 Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati in Proposta o acquistati successivamente con le procedure rese disponibili da FASTWEB dovrà effettuare una "Richiesta di Variazione dei Servizi" ai sensi e con le forme del precedente articolo 7. In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi.

Articolo 17 - Risoluzione del Contratto

Imprudenziate ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, FASTWEB potrà risolvere il Contratto, in tutto o in parte, senza preavviso, qualora il Cliente, in violazione delle condizioni di cui al presente articolo, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente ed il risarcimento del maggior danno:

a) nel caso in cui il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia sottoposto a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento

o ad altre procedure concorsuali;

b) nel caso di violazione da parte del Cliente delle obbligazioni previste dagli articoli 8.1 (Utilizzo dei Servizi ed Apparat), art. 8.2 (Omologazione e conformità a standard internazionali degli Apparat del Cliente), art. 8.4 (Divieto di utilizzo dei Servizi da parte di terzi), art. 8.5 (Uso Domestico, Uso improprio e divieto di Uso Pubblico dei Servizi), art. 8.6 (Utilizzo del Servizio Internet), 19.2 (Codice Etico), art. 21.2 (Utilizzo degli Apparat nella locazione e nel comodato) ed art. 22.4 (Mancato pagamento Apparat).

c) nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente e siano trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione.

Articolo 19 - Legge applicabile - Condizioni delle Controversie

19.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

18.2 Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e FASTWEB, prima di agire in sede giurisdizionale, occorre esperire tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

Articolo 20 - Disposizioni varie

19.1 Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché FASTWEB possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi, ivi inclusi i crediti ed ogni diritto da essi derivanti. FASTWEB ha facoltà di incaricare terzi per la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente.

Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a FASTWEB la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da FASTWEB affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sugli Apparat di proprietà di FASTWEB. 19.2 Il Cliente prende atto che FASTWEB ha adottato un proprio codice etico (di seguito "Codice Etico") ed un modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito "Modello 231") in conformità ai principi ed alle linee guida previste dal Decreto Legislativo 231/2001. Tale adozione ha lo scopo di prevenire la commissione dei reati previsti dal suddetto decreto e di evitare l'applicazione delle relative sanzioni. Il Cliente si impegna a rispettare i principi e le norme di comportamento contenute nel Codice Etico e nel Modello 231 adottati da FASTWEB e disponibili sul sito www.fastweb.it. 19.3 Il Contratto non attribuisce al Cliente alcuna titolarità sui diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi FASTWEB o su eventuali software necessari per la fornitura dei Servizi, né riconosce espressi diritti di licenza. Il Contratto non concede al Cliente diritti d'uso di marchi o loghi FASTWEB.

Articolo 20 - Servizio di Posta Elettronica

20.1 Il Servizio di Posta elettronica è strettamente collegato al Contratto e consiste nella messa a disposizione, da parte di FASTWEB, di caselle di posta elettronica richieste dal Cliente, in conformità ai limiti previsti nell'Offerta Commerciale ed alle istruzioni fornite da FASTWEB presenti sul sito www.fastweb.it.

Articolo 21 - Condizioni di comodato d'uso e di locazione degli Apparat FASTWEB

21.1 Gli Apparat potranno essere forniti da FASTWEB a titolo di comodato d'uso gratuito o di locazione secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale. Il comodato d'uso e la locazione sono disciplinati dal presente Contratto e rispettivamente dalla disciplina prevista dagli articoli 1803 e seguenti del codice civile e dagli articoli 1571 e seguenti del codice civile.

21.2 Gli Apparat FASTWEB e degli articoli che precedono potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da FASTWEB ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti

Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Sky&FASTWEB

(valide dal 13 giugno 2014)

Articolo 1 - Contratto Offerta Sky&FASTWEB

1.1 L'Offerta Sky&FASTWEB di FASTWEB e SKY (di seguito l'"Offerta Sky&FASTWEB") è costituita da un insieme di servizi (servizio o servizi); in particolare dai servizi di telecomunicazioni forniti dalla società FASTWEB S.p.A. (di seguito "Servizi FASTWEB") e da servizi televisivi forniti dalla società Sky Italia S.r.l. (di seguito "Servizi Sky") così come descritti nel materiale commerciale di riferimento e alle condizioni economiche ivi descritte.

1.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono valide ed efficaci per le persone fisiche che sottoscrivono l'"Offerta Sky&FASTWEB" (di seguito "Clienti") e hanno prevalenza sulle Condizioni Generali relative ai Servizi FASTWEB e sulle Condizioni Generali relative ai Servizi Sky.

1.3 Il Contratto che disciplina il rapporto tra il Cliente e le società FASTWEB e Sky per la fornitura dell'"Offerta Sky&FASTWEB" è costituito dalle presenti Condizioni Generali di Contratto per l'"Offerta Sky&FASTWEB", dalle Condizioni Generali di Contratto dei Servizi FASTWEB, dalle Condizioni Generali di Abbonamento di Sky, dalla Carta dei Servizi di FASTWEB e dalla

Carta dei Servizi di Sky e dal materiale commerciale di riferimento (di seguito il "Contratto").

1.4 Fermo quanto sopra previsto, resta inteso che i Servizi FASTWEB e i Servizi Sky vengono erogati in modo autonomo ed indipendente rispettivamente dalla società FASTWEB S.p.A. e dalla società Sky Italia S.r.l. sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto.

Articolo 2 - Attivazione dei Servizi e Recesso entro 14 giorni

2.1 Il contratto per i Servizi FASTWEB e il contratto per i Servizi Sky si intendono conclusi ciascuno nel momento dell'attivazione del rispettivo Servizio FASTWEB e Sky. L'"Offerta Sky&FASTWEB" sarà valida ed efficace per i Clienti con l'attivazione del secondo Servizio costituito dall'"Offerta Sky&FASTWEB".

2.2 Il Cliente prende atto e accetta che un ostacolo tecnico, amministrativo o di altra natura che rende impossibile l'attivazione di uno dei Servizi FASTWEB o dei Servizi Sky, costituenti l'"Offerta Sky&FASTWEB", comporta il decadimento automatico di quest'ultima.

2.3 Nel caso di decadimento dell'"Offerta Sky&FASTWEB" così come previsto all'art. 2.2, che precede, vista la sottoscrizione di due distinti contratti da parte del Cliente rispettivamente con FASTWEB e con Sky, il Cliente prende atto e accetta che il Servizio attivato resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previsto, ferma la facoltà di recedere secondo quanto disposto dalle condizioni contrattuali di riferimento.

2.4 Il Cliente potrà recedere nei primi 14 giorni dall'attivazione di ciascun Servizio costituente l'"Offerta Sky&FASTWEB", con le modalità previste e secondo le condizioni previste dai rispettivi contratti e dalla normativa vigente in materia. Inoltre, in caso di recesso entro 14 giorni dall'attivazione del secondo Servizio costituente l'"Offerta Sky&FASTWEB" oppure dalla comunicazione di mancata attivazione del secondo Servizio a causa di ostacoli tecnici amministrativi o di altra natura che ne rendono impossibile l'attivazione, il Cliente sarà tenuto a corrispondere per il primo Servizio attivato, i consumi effettuati ed eventuali importi dovuti a titolo di corrispettivo per i Servizi di cui abbia usufruito dalla data di attivazione del Servizio stesso alla data di efficacia del recesso, oltre a eventuali importi per il servizio di installazione di Sky ove fruito, senza applicazione delle ulteriori condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto in caso di recesso anticipato. Tale ultima disposizione si applica solo ed esclusivamente ai nuovi Clienti, ovvero a coloro che precedentemente alla richiesta di attivazione dell'"Offerta Sky&FASTWEB" non avevano in corso alcuna sottoscrizione per ricevere il Servizio FASTWEB e/o Servizio Sky.

Articolo 3 - Prezzi di Listino e Promozioni

3.1 L'"Offerta Sky&FASTWEB" costituisce un'offerta commerciale disponibile ai prezzi di listino riportati sul materiale commerciale di riferimento e/o sui siti www.sky.it e www.fastweb.it in vigore alla data di sottoscrizione.

3.2 L'"Offerta Sky&FASTWEB" potrà essere soggetta a promozioni e/o sconti sugli importi dovuti dal Cliente per i Servizi FASTWEB e Sky offerti, così come specificato nei materiali commerciali. In tal caso sarà vincolata alla durata stabilita dalla promozione.

Articolo 4 - Durata Recesso e Variazione

4.1 Il contratto per i Servizi FASTWEB e il contratto per i Servizi Sky avranno ciascuno la durata prevista dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto.

4.2 Il Cliente avrà facoltà di recedere dall'"Sky&FASTWEB" in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo lettera raccomandata A/R agli indirizzi di cui all'art. 7 che segue, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

In tal caso FASTWEB e Sky avranno diritto di richiedere al Cliente il pagamento degli importi dovuti ai sensi del Contratto "Offerta Sky&FASTWEB" per i Servizi fino alla data di efficacia del recesso, nonché gli ulteriori importi previsti dai rispettivi contratti per i Servizi Sky e per i Servizi FASTWEB (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi dell'operatore, gli importi corrispondenti agli sconti fruiti in caso di recesso anticipato, ecc.).

4.3 Il recesso dal Contratto "Sky&FASTWEB" comporta la cessazione di ogni e qualsivoglia rapporto contrattuale esistente tra il Cliente e le società FASTWEB e Sky per i rispettivi servizi.

4.4 Il recesso del Cliente relativo ad un solo Servizio, di FASTWEB o di Sky, costituite l'"Offerta Sky&FASTWEB" comporta la cessazione del solo rapporto contrattuale esistente relativamente al Servizio erogato dalla società nei confronti della quale è stato esercitato il recesso. Il rapporto contrattuale con la società nei cui confronti non è stato esercitato il recesso proseguirà per il solo Servizio non interessato dal recesso secondo i termini e le condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto e con l'applicazione delle condizioni economiche specificate nel materiale commerciale di riferimento e vigente al momento della richiesta di recesso da uno dei servizi dell'"Offerta Sky&FASTWEB".

Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e, durante la fornitura dei Servizi, non potrà rimuoverli, sostituirli, modificarli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparat potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da FASTWEB, fatto salvo quanto previsto all'articolo che segue.

21.3 Il comodato d'uso gratuito e/o la locazione sono strettamente collegati alla sussistenza del Contratto o del Servizio reso da FASTWEB. La cessazione del Contratto o del Servizio a cui l'Apparat FASTWEB si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito e/o della locazione e l'obbligo del Cliente di restituzione del relativo Apparat perfettamente integro secondo i termini e le modalità previste in MyFastPage e nella Carta dei Servizi. In caso di mancata restituzione degli Apparat FASTWEB entro 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione dei Servizi, FASTWEB avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate sul sito www.fastweb.it nella sezione "Trasparenza e Privacy" e/o in MyFastPage. Decorsi i 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione non sarà più possibile consegnare gli Apparat presso un punto di consegna, ma la restituzione dovrà essere effettuata a mezzo posta al seguente indirizzo:

TEL.15. Spa c/o CELTEL Spa Via Montalenghe, 8 10010 SCARMAGNO (TO).

21.4 Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparat ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione a FASTWEB. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a FASTWEB entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

Articolo 22 - Condizioni di vendita degli Apparat

22.1 Qualora previsto dall'Offerta Commerciale gli Apparat potranno essere acquistati dal Cliente presso i canali di vendita messi a disposizione da FASTWEB alle condizioni di cui di seguito specificate oltre a quelle espressamente indicate in Offerta Commerciale. FASTWEB funge da distributore, mentre il produttore è la società importatrice/produttrice degli Apparat, diversa da FASTWEB, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sugli Apparat stessi.

22.2 Il contratto di vendita rimane autonomo ed indipendente dal contratto per la fornitura dei Servizi, ferma restando la disciplina prevista per quest'ultimo anche per il contratto di vendita in quanto applicabile.

22.3 Il contratto di vendita si intende concluso nel momento dell'accettazione scritta da parte di FASTWEB della Proposta sottoscritta dal Cliente o in mancanza, al momento della consegna degli Apparat. La proprietà degli Apparat con tutti i rischi ed oneri correlati si intende trasferita al momento della consegna degli Apparat.

22.4 Il pagamento del prezzo degli Apparat avverrà nelle modalità e con i mezzi previsti nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale. In caso di pagamento dilazionato del prezzo, la mancata corresponsione, ad opera del Cliente, anche di un solo importo, nei termini indicati in fattura, darà diritto a FASTWEB di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita. FASTWEB avrà altresì il diritto di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita ed il corrispettivo in ogni caso di cessazione del Contratto per la fornitura dei Servizi.

22.5 Resta inteso che l'inadempimento, anche parziale, di quanto previsto ai precedenti commi darà diritto a FASTWEB di risolvere immediatamente ed integralmente il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c.

22.6 Gli Apparat saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura e spese di FASTWEB. La consegna di quanto ordinato si intende al piano strada salvo quanto diversamente specificato da FASTWEB.

22.7 FASTWEB garantisce che gli Apparat sono coperti da garanzia di legge per tutti i difetti dei materiali e di costruzione valida su tutto il territorio nazionale.

4.5 Il Cliente ha la facoltà di richiedere delle variazioni dei Servizi e/o Prodotti inizialmente scelti con l'"Offerta Sky&FASTWEB". Resta inteso che, qualora la variazione richiesta (downgrade) costituisca una diminuzione od eliminazione di alcuni Servizi e/o Prodotti previsti per l'accesso all'"Offerta Sky&FASTWEB", quest'ultima decade. Conseguentemente i Servizi attivi verranno erogati in conformità alle Condizioni Generali di Contratto di fastweb o di Sky ed alle condizioni economiche di listino vigenti al momento della richiesta di variazione.

Articolo 5 - Documento Riepilogativo e Fatturazione

5.1 Il Documento Riepilogativo dell'"Offerta Sky&FASTWEB" relativo alle somme dovute a titolo di corrispettivo per i Servizi FASTWEB e i Servizi Sky potrà essere inviato al Cliente nelle forme qui di seguito indicate:

a) invio per email: invio del documento riepilogativo in formato elettronico all'indirizzo email indicato dal Cliente, senza addebito di alcun costo. Tale soluzione sarà applicata, salvo diversa indicazione da parte del Cliente, nel caso di Clienti che abbiano scelto come metodo di pagamento l'addebito su conto corrente bancario o tramite carta di credito;

b) domiciliazione presso Sky: ciò comporta l'invio del documento riepilogativo in formato elettronico mediante la pubblicazione nel sito www.sky.it, nell'area riservata al Cliente, senza addebito di alcun costo; tale soluzione sarà applicata solo nei casi in cui il Cliente abbia scelto come metodo di pagamento l'addebito su conto corrente bancario o tramite carta di credito;

c) invio cartaceo: invio del documento riepilogativo cartaceo all'indirizzo di attivazione dei Servizi Sky e FASTWEB compresi nell'"Offerta Sky&FASTWEB" o altro indirizzo indicato dal Cliente; tale modalità di invio è prevista obbligatoriamente nel caso in cui il Cliente abbia scelto come metodo di pagamento il bollettino postale, mentre è facoltativa nel caso in cui il Cliente abbia scelto come metodo di pagamento l'addebito su conto corrente bancario o tramite carta di credito. Tale soluzione comporta l'addebito del contratto di spedizione.

5.2 Le fatture di FASTWEB e di Sky saranno emesse con cadenza mensile. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.

5.3 Le fatture saranno domiciliate presso Sky per i Servizi Sky e presso FASTWEB per i Servizi FASTWEB comportando la messa a disposizione al Cliente in formato elettronico: la fattura FASTWEB sarà resa disponibile al Cliente e inviata al Cliente in formato elettronico sul sito di FASTWEB, nell'area MyFastPage (sezione Conto online) e la fattura di Sky sarà resa disponibile in formato elettronico sul sito internet www.sky.it, nell'area riservata ai Clienti.

5.4 Resta inteso che il Cliente ha facoltà di richiedere, successivamente all'attivazione dell'"Offerta Sky&FASTWEB", di ricevere anche le fatture di FASTWEB e di Sky con la medesima modalità di invio prescelta per il documento riepilogativo.

Articolo 6 - Pagamento, Sospensione del Servizio e Risoluzione del Contratto

6.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo per i Servizi costituenti l'"Offerta Sky&FASTWEB" sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nel documento riepilogativo.

6.2 Nel caso di mancato pagamento delle fatture relative ai Servizi FASTWEB e Sky inclusi nell'"Offerta Sky&FASTWEB" alla scadenza indicata nel documento riepilogativo, ciascuna delle società FASTWEB e SKY avrà la facoltà di sospendere con effetto immediato il Servizio interessato. Resta inteso che in caso di pagamento parziale alla data di scadenza degli importi fatturati complessivamente, da Sky e FASTWEB, per tutti i Servizi compresi nell'"Offerta Sky&FASTWEB", le società potranno procedere alla sospensione di entrambi i Servizi FASTWEB e Sky, a meno che il Cliente abbia previamente contestato uno dei due Servizi, comunicando a quale dei due Servizi si riferisce il mancato pagamento. Prima della sospensione

dei Servizi/dei Servizi, il Cliente sarà avvertito, con un preavviso di almeno 15 giorni, tramite comunicazioni scritte (quali a titolo esemplificativo: SMS o email o messaggio sul decoder, ecc.) e comunicazioni telefoniche (chiamate) nelle quali il Cliente sarà invitato a sanare la posizione amministrativa ovvero a fornire chiarimenti in merito al mancato pagamento.

In caso di sospensione dei Servizi si applicheranno le disposizioni previste rispettivamente dalle Condizioni Generali di Contratto dei Servizi Sky e dei Servizi FASTWEB.

6.3 A seguito della sospensione dei Servizi ai sensi del precedente articolo 6.2 FASTWEB e Sky potranno risolvere il relativo Contratto conformemente a quanto previsto dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto.

Articolo 7 - Comunicazioni e Servizio Clienti

7.1 FASTWEB e Sky mettono a disposizione del Cliente un Servizio Clienti unico e dedicato alla gestione dell'"Offerta Sky&FASTWEB", contattabile al numero 192.000, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi FASTWEB e Sky. Tale Servizio Clienti unico gestirà solo ed esclusivamente i Clienti che hanno aderito all'"Offerta Sky&FASTWEB".

7.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto relative a reclami, disservizi e richieste di recesso dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R. In caso di raccomandata A/R la ricezione sarà comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione.

7.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente in relazione all'"Offerta Sky&FASTWEB" dovranno pervenire a Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 20130 Milano.

7.4 Tutte le comunicazioni inviate da FASTWEB e/o Sky all'ultimo indirizzo o recapito di posta elettronica del Cliente, indicato al momento della sottoscrizione del Contratto o reso noto successivamente si reputeranno da questi conosciute.

Articolo 8 - Disposizione finale: Rinvio alle Condizioni Generali di Contratto di fastweb e di sky

8.1 Per tutto quanto non espressamente e specificatamente previsto dalle presenti Condizioni Generali per l'"Offerta Sky&FASTWEB" valgono a regolamentare la fornitura dei Servizi FASTWEB e dei Servizi Sky le Condizioni Generali di Contratto previste per i rispettivi Servizi, allegate alle presenti Condizioni Generali per l'"Offerta Sky&FASTWEB".