

Condizioni generali di Abbonamento Residenziale Sky*

(valide dal 1 luglio 2015)

*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 indica, 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 dalla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento dall'Abbonato a titolo di corrispettivo a tantum per l'attivazione del Servizio e/o le somme dovute in caso di attivazione di ulteriori Servizi e/o Prodotti Opzionali in corso di Contratto, ove previsto;

"Corrispettivo Attivazione Offerta": le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo a tantum in caso di adesione, in corso di Contratto, a nuove offerte promozionali, 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 d'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 all'art. 11bis;

"Decoder": apparecchio di decodifica di tecnologia standard (Decoder SD) (comprensivo del telecomando) di proprietà dell'Abbonato, oppure concesso 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 Rigenereato": il Decoder rinnovato in tutti i suoi componenti, ivi incluso l'eventuale aggiornamento del software necessario, le cui caratteristiche sono equivalenti ad un Decoder nuovo;

"Digital Key": sintonizzatore TV digitale terrestre con uscita USB, concesso in comodato d'uso gratuito da Sky, che consente di vedere i programmi in chiaro trasmessi sul digitale terrestre tramite l'inserimento nel 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 conclusione in caso di contratti stipulati fuori dai locali commerciali e di contratti a distanza, conformemente alle previsioni di cui agli articoli 32 e seguenti del Codice del Consumo (approvato con Dlgs. 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 art. 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, di una variazione dei Pacchetti che comporti una diminuzione del Canone di Abbonamento con le forme e con le modalità indicate agli art. 6 e 11.2 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 Family", "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/o dei Servizi Opzionali 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;

(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;

(iii) 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;

(iv) 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;

(v) 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;

(vi) 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;

(vii) 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;

(viii) 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;

(ix) 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;

(x) 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;

(xi) 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;

(xii) 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;

(xiii) 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;

(xiv) 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;

(xv) 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;

(xvi) 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;

(xvii) 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;

(xviii) 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;

(xix) 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;

(xx) 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;

(xxi) 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;

(xxii) 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;

(xxiii) 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;

(xxiv) 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;

Art. 3 - Pagamento e Fatturazione

1. La Richiesta di Abbonamento indica:

- l'Anticipo e/o il deposito cauzionale se richiesti;
- il Canone di Abbonamento e il/i Servizio/i scelto/i;
- il Corrispettivo di Attivazione del/i Servizio/i scelto/i;
- il Corrispettivo di Attivazione e il Canone di Abbonamento per i Prodotti o Servizi Opzionali eventualmente richiesti dall'Abbonato;
- la scelta dell'Abbonato con riferimento a:
 - il metodo 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 prepagato fornito da Sky) per il/i Servizio/i prescelto/i;
 - il/i servizio/i di cui il/i Servizio/i prescelto/i è composto;

2. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

3. Resta inteso che eventuali costi o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

4. Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Quorale l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

5. Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e con il metodo di pagamento scelto dall'Abbonato.

6. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

7. Resta inteso che eventuali costi o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

8. Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Quorale l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

9. Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e con il metodo di pagamento scelto dall'Abbonato.

10. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

11. Resta inteso che eventuali costi o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

12. Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Quorale l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

13. Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e con il metodo di pagamento scelto dall'Abbonato.

14. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

15. Resta inteso che eventuali costi o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

16. Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Quorale l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

17. Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e con il metodo di pagamento scelto dall'Abbonato.

18. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

19. Resta inteso che eventuali costi o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

20. Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Quorale l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

21. Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e con il metodo di pagamento scelto dall'Abbonato.

22. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

23. Resta inteso che eventuali costi o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

24. Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Quorale l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

25. Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e con il metodo di pagamento scelto dall'Abbonato.

26. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

27. Resta inteso che eventuali costi o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

28. Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Quorale l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

29. Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e con il metodo di pagamento scelto dall'Abbonato.

30. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

31. Resta inteso che eventuali costi o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

32. Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Quorale l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

33. Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e con il metodo di pagamento scelto dall'Abbonato.

34. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

35. Resta inteso che eventuali costi o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

36. Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Quorale l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

37. Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e con il metodo di pagamento scelto dall'Abbonato.

38. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

39. Resta inteso che eventuali costi o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

40. Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Quorale l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

41. Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e con il metodo di pagamento scelto dall'Abbonato.

42. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

43. Resta inteso che eventuali costi o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

44. Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Quorale l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

45. Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e con il metodo di pagamento scelto dall'Abbonato.

46. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

47. Resta inteso che eventuali costi o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo.

48. Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo Servizio o Prodotto Opzionale per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Quorale l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

49. Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e con il metodo di pagamento scelto dall'Abbonato.

50. Il metodo di pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato 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.

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 comunicarle le nuove iniziative e offerte commerciali attraverso lettere ordinarie o chiamate telefoniche;
- comunicarle, 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 telefono;
- analizzare, anche durante il periodo di cui all'art.4.4 del Contratto, le Sue preferenze e così proporre le 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 ripensarsi 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 Salafia 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 necessarie 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, posato a vista, nonché il collegamento 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;

"Servizio di 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 non 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 Fruitore in triplice copia, una delle quali gli 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 o del Terzo Fruitore

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

Nei casi 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 garantisce 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

alla Connessione ad Impianto Esistente;

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/de 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 precedentemente installato 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	€ 80,00
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 ed il primo operatore a livello mondiale ad avere sviluppato una rete IP per la fornitura di servizi Triple Play (voce fissa 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 di potenziamento del Servizio Clienti, inserendo 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") o 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 interruzioni. 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 restituirai 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. Decorso 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: ITALIA LOGISTICA S.R.L. VIA DELLA LIBERAZIONE 24/A 20068 PESCHIERA BORROMEO (MI).

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 ricegni il modulo allegato alla Proposta di Abbonamento o disponibile su MyFASTPage, i tuoi dati non saranno inseriti. Se hai cambiato operatore telefonico e la conservazione del numero (c.d. number portability) e non compili o non ricegni 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 chiamate 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:

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

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 e non riceverli 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

Le Numeri 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 pannello 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 Rete nel caso di modifica della modalità di pagamento o entro 60 giorni dalla data di cessazione del contratto con un riaccredito 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 trazione. Qualora i tuoi 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.

4.7. 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 riaccredito 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 trazione. Qualora i tuoi 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 origine 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 tesserino di riconoscimento, entro e **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.

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 90% del tempo di fornitura:	31 gg.
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 g.g.)	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:	100%
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	
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	45%
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	2,00%
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 civilistiche, 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 istruire 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; invio 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.

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' intestatario 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.

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 ed 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.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in carrier selection	
Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso	10% (annuale)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in carrier selection	
Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	2 ore
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	4 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	
Accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP)	
Tempo di attivazione del servizio	
Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	
Servizi su Fibra Ottica: Percentili del tempo di attivazione del servizio	95% 28 gg
99% 45 gg	
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):	99,2%
Servizi su ADSL: Percentili del tempo di attivazione del servizio	95% 49 gg
99% 55 gg	99,4%
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):	
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 in banda larga	26 % (annuale)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	
Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	20 ore
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	36 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate	entro il tempo massimo contrattualmente previsto:
	100%
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga	
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
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a	20 secondi 45%
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	2,00 %

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;
 - della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e l'affianco ai Direttori delle Business Unit, Consumer e SME;
 - 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.

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 - Conciliazioni delle Controversie

18.1 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 19 - 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; nè 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, ai sensi 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 servizio) 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 nell'"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 previste, 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, costituente 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".

vigenti. 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 perfezionata con l'intero pagamento 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:

ITALIA LOGISTICA S.R.L. VIA DELLA LIBERAZIONE 24/A 20068 PESCHIERA BORROMEO (MI).

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 degli Apparat 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 sul sito www.sky.it, nell'area riservata al Cliente, senza addebito di alcun costo; tale soluzione sarà applicata 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 relazione 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.

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".