

## CONDIZIONI GENERALI

Le presenti Condizioni Generali di Vendita disciplinano la vendita di servizi e di dispositivi o il noleggio di questi ultimi, in cui Open Sky, direttamente o tramite intermediari opera come venditore o noleggiatore, a seconda dei casi. Invitiamo a leggere con attenzione le presenti Condizioni Generali di Vendita prima di procedere ad un qualsiasi acquisto o nolo. Effettuando un qualsiasi acquisto si accettano integralmente le presenti Condizioni Generali di Vendita, a valersi altresì per ogni successivo acquisto di Prodotti Open Sky. Di seguito si intenderanno: Prodotto, al plurale Prodotti: l'insieme dei Servizi e Dispositivi, singolarmente intesi o combinati, come sotto descritti; Servizio, al plurale Servizi: i servizi offerti da Open Sky nella vetrina virtuale ed erogati secondo le modalità indicate nelle presenti Condizioni Generali; Dispositivo, al plurale Dispositivi: gli strumenti, le attrezzature, le apparecchiature necessari per l'erogazione dei Servizi.

## PRODOTTI

I Prodotti oggetto del Contratto sono i Prodotti visualizzati e scelti nella vetrina virtuale del sito [www.bigbluinternet.it](http://www.bigbluinternet.it), ivi descritti, soggetti ai prezzi e sottoposti alle eventuali spese aggiuntive indicati alle pagine web *Offerta* e *Informativa*. Nel caso di acquisto presso i rivenditori Open Sky, le caratteristiche tecniche del Prodotto vengono elencate direttamente dal rivenditore Open Sky.

## PRESUPPOSTI PER IL FUNZIONAMENTO DEL PRODOTTO

### Prodotto connettività via satellite

**Servizio:** Open Sky, ossia le soluzioni di accesso ad Internet bidirezionale a banda larga via satellite su protocollo TCP/IP, le opzioni, gli altri servizi forniti dalla società Open Sky al Cliente secondo le condizioni e nei limiti specificati nelle presenti Condizioni generali. **Dispositivo Tooway2:** ossia un'antenna parabolica di 77 cm, un modem e un monoblocco Tria, un cavo di alimentazione con il trasformatore, 1 cavo Ethernet da 1,5 m (rete LAN). **Dispositivo Fritz Box 7530 / 4020:** Modem / Router Wireless N ADSL VDSL DECT VoIP FXS USB 4 porte Lan Mediaserver. Le caratteristiche definitive del dispositivo sono espresse nel sito internet ufficiale del costruttore <http://it.avm.de/>.

### Prodotto Wifi Area

**Servizio:** Open Sky WiFi Area, ossia l'insieme delle soluzioni di accesso ad Internet via software di gestione account. Il Prodotto è rivolto a Clienti con partita IVA che desiderano fornire al proprio pubblico \ clientela una rete WiFi intelligente in grado di gestire automaticamente gli accessi contemporanei degli utenti; **Dispositivo:** router gateway, WiFi e non, a seconda dell'apparato scelto e citato in prima pagina del presente contratto. Eventuali specifiche tecniche dei dispositivi sono elencate nel sito del produttore Ubiquiti (<https://www.ubnt.com/>). Ogni apparato hardware include il software di gestione degli accessi configurato da Open Sky. Open Sky WiFi Area è disponibile esclusivamente per Clienti business e per uso professionale.

### Prodotto connettività via DSL

**Servizio:** Servizi di telecomunicazioni - soluzioni di accesso ad Internet a banda larga su protocollo TCP/IP con tecnologia ADSL (comprese HDSL, ATM), Fibra e relative opzioni (VDSL o FTTH), ulteriori servizi forniti dalla società Open Sky al Cliente secondo le condizioni e nei limiti specificati nelle presenti Condizioni generali; **Dispositivo modem Adsl e Fibra Fritz Box 7530:** Modem Router Wireless N ADSL VDSL DECT VoIP FXS USB 4 porte Lan Mediaserver. Le caratteristiche definitive del dispositivo sono espresse nel sito internet ufficiale del costruttore <http://it.avm.de/>.

### Prodotto connettività via radio

**Servizio:** soluzioni di accesso ad Internet a banda larga su protocollo TCP/IP con tecnologia via radio (Wireless \ LTE), ulteriori servizi forniti dalla società Open Sky al Cliente secondo le condizioni e nei limiti specificati nelle presenti Condizioni generali; **Dispositivo radio:** antenna parabolica di 40\50\60 cm a seconda del caso, un ricetrasmittitore radio ed un alimentatore. **Dispositivo Fritz Box 4020:** Router Wireless N ADSL VDSL DECT VoIP FXS USB 4 porte Lan Mediaserver. Le caratteristiche definitive del dispositivo sono espresse nel sito internet ufficiale del costruttore <http://it.avm.de/>.

### Prodotto Combo

**Servizio Combo:** soluzione di accesso ad internet a banda larga su protocollo TCP/IP che integra connettività principale DSL / radio e connettività secondaria satellitare. **Dispositivo Combo:** router balancer Peplink 20 (in alternativa Peplink 30, Peplink balance One, Peplink balance One Core, Mikrotik 951Ui, TP-Link TL-470 +) necessario al funzionamento del servizio Combo. Le caratteristiche definitive del dispositivo sono espresse nel sito internet ufficiale del costruttore <http://www.peplink.com/>, <http://www.mikrotik.com>, <http://tp-link.com>. **Servizi annessi:** Combo prevede l'attivazione di almeno due connessioni. La tipologia di queste sono specificate in prima pagina del presente contratto.

### Prodotto Bundle

**Servizio Bundle:** soluzione di accesso ad Internet tramite WiFi Area comprensiva di connettività. Eventuali dispositivi e servizi annessi sono specificati in prima pagina del presente contratto.

### Prodotto assistenza VIP

Servizio di assistenza telefonica ad accesso prioritizzato rivolto alla clientela che chiede supporto al call center Open Sky.

## CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

La visualizzazione dei Prodotti Open Sky sulla vetrina virtuale del sito [www.bigbluinternet.it](http://www.bigbluinternet.it) costituisce un invito all'acquisto. Se si desidera comprare o noleggiare prodotti mostrati sul sito, essi potranno essere selezionati, aggiungendoli al carrello. Una volta che saranno selezionati tutti i Prodotti, si potrà chiudere il carrello ed inoltrare l'ordine. Di seguito apparirà una pagina riassuntiva dei prodotti selezionati, il loro prezzo e le opzioni con i relativi costi di consegna. Verrà richiesto di scegliere la soluzione preferita per il metodo di pagamento. Al termine di ogni fase della procedura si troveranno pulsanti di conferma e accettazione, che dovranno essere cliccati per inoltrare l'ordine a Open Sky. L'ordine verrà quindi considerato come una proposta contrattuale di acquisto rivolta ad Open Sky per i prodotti elencati, considerati ciascuno singolarmente. Open Sky invierà di seguito un'email al Cliente per la richiesta delle informazioni necessarie alla definizione del Contratto, che il Cliente provvederà a fornire tramite la compilazione di apposito form online, selezionando al termine i pulsanti di conferma. L'accettazione della proposta d'acquisto avverrà con successiva separata email di Conferma d'Ordine inviata da Open Sky al Cliente. L'erogazione e l'invio dei Prodotti avverranno solo in seguito alla ricezione del pagamento del corrispettivo da parte del Cliente ad Open Sky. Le fatture saranno rese in formato elettronico. Il Cliente potrà richiedere l'invio in formato cartaceo per il quale potrà essere previsto ed applicato al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. In via alternativa il Cliente potrà procedere all'acquisto presso un rivenditore Open Sky, aderendo all'offerta in modo analogo e sottoscrivendo il presente contratto in forma cartacea.

## PRESUPPOSTI PER IL FUNZIONAMENTO DEI PRODOTTI

### Prodotto di connettività via satellite

#### Erogazione del Servizio relativo al Prodotto di connettività via Satellite

Il funzionamento del Servizio Open Sky è espressamente subordinato all'installazione di un'antenna parabolica che permetta di ricevere e trasmettere dati e/o servizi via satellite: l'antenna e le sue componenti possono essere montate solo su edifici fissi, tramite un supporto fisso non rimovibile. Il Cliente è pertanto informato ed accetta che egli deve (I) installare sotto la propria esclusiva responsabilità un'antenna parabolica su un supporto fisso all'esterno dell'edificio in cui il Cliente desidera utilizzare il Servizio Open Sky; (II) accertare, prima dell'installazione, di disporre di tutte le autorizzazioni necessarie ai sensi di legge per l'installazione dell'antenna parabolica; (III) ad utilizzare solamente il relativo Dispositivo; (IV) disporre dello spazio e dei collegamenti necessari al funzionamento del Dispositivo tra cui l'alimentazione elettrica; (V) disporre della configurazione informatica minima richiesta per la connessione ad Internet (software ed hardware); requisito fondamentale è di disporre di un collegamento tipo Ethernet per la connessione del computer al modem Tooway2; (VI) Visuale libera in direzione SUD per permettere il corretto puntamento della parabola satellitare. Open Sky non è responsabile pertanto delle procedure di installazione dell'antenna parabolica e dell'attivazione della medesima, che rimangono a carico del cliente.

Gli installatori autorizzati rimangono soggetti indipendenti da Open Sky, la quale pertanto è esente da ogni responsabilità connessa alle operazioni di installazione. Nel caso di noleggio, il cliente potrà installare l'antenna parabolica e le sue componenti solamente in territorio italiano. Il kit potrà essere installato fuori dal territorio italiano solo in caso di acquisto del medesimo. In tal caso Open Sky non garantisce l'erogabilità dei medesimi Prodotti disponibili in territorio italiano.

#### Caratteristiche del Prodotto di connettività via satellite

Il Cliente è informato ed accetta espressamente le caratteristiche ed i limiti di Internet e nella fattispecie che Open Sky non può assicurare né una disponibilità garantita di banda, né tempi di trasferimento dati o di risposta alle informazioni, in particolare qualora alcuni Clienti generino traffico dati irregolare. Per garantire e salvaguardare un equo accesso a tutti gli utenti, l'operatore satellitare si riserva di applicare dei meccanismi di controllo dell'uso delle risorse di rete ai Clienti che generano consumi anomali. La latenza si attesta intorno ai 600 ms.

**Profili Konnect per privati** sono profili internet con Ip privato non raggiungibili da remoto e tale configurazione non è modificabile in alcun modo da Open Sky. I profili Konnect per privati fanno uso di diverse priorità di accesso alla banda satellitare pertanto le prestazioni dipendono dallo stato puntuale della rete. Bronze, Silver, Gold e Platinum beneficiano della massima priorità rispettivamente entro i primi 10, 50, 100, 150 GB di traffico mensile. Al superamento di tale quota il traffico rimane illimitato con priorità normale.

**Profili Konnect PRO per aziende** sono profili con Ip pubblico statico raggiungibili da remoto e non presentano alcun vincolo nell'utilizzo delle porte del modem. I profili Konnect PRO operano in fascia protetta dal lunedì al venerdì dalle ore 6:00 alle ore 18:00 e fanno uso di diverse priorità di accesso alla banda satellitare pertanto le prestazioni dipendono dallo stato puntuale della rete. Konnect PRO Bronze, PRO Silver, PRO Gold beneficiano della massima priorità rispettivamente entro i primi 25, 70, 150 GB di traffico mensile. Al superamento di tale quota il traffico rimane illimitato con priorità normale.

**Profili Fast Track per aziende** sono profili con Ip pubblico statico raggiungibili da remoto e non presentano alcun vincolo nell'utilizzo delle porte del modem. I profili Fast Track operano in fascia protetta 24 ore su 24. Al superamento della soglia di traffico indicata nel profilo Fast Track (ad esempio per il Fast Track 25 la soglia è di 25 GB) la velocità di picco dell'abbonamento si riduce come indicato nelle caratteristiche dell'abbonamento (es. nel Fast Track 25 a 500 Kbps). I profili Fast Track godono della night option ovvero dalle 23:00 alle 7:00 il traffico generato dall'impianto non viene conteggiato.

### Prodotto Wifi Area

#### Erogazione del Servizio relativo al Prodotto Wifi Area

Il funzionamento del Servizio è espressamente subordinato alla presenza di una connessione ad internet a banda larga di proprietà del cliente presso il luogo in cui viene installato Open Sky WiFi Area. Il Servizio Open Sky WiFi Area fornisce la sola ed esclusiva gestione automatica degli accessi ad internet, pertanto il funzionamento corretto di questa, dipende dalla banda erogata dal provider internet con cui il cliente ha già sottoscritto un contratto di fornitura.

Ver. TOT 1.0 01/09/17 rev. 101

Il Cliente è pertanto informato ed accetta che egli deve (i) installare sotto la propria esclusiva responsabilità, un prodotto che mette in condivisione tra gli utenti la connessione in loco; (ii) accertare, prima dell'installazione, di disporre di una connessione internet in grado di supportare gli accessi contemporanei degli utenti; (i) ad utilizzare solamente il Dispositivo relativo a Wifi Area e null'altro per condividere la banda tra gli utenti; (ii) a disporre dello spazio e dei collegamenti necessari al funzionamento del Dispositivo relativo a Wifi Area; (iii) a disporre della configurazione informatica minima richiesta per la connessione ad Internet (software ed hardware); requisito fondamentale è di disporre di un collegamento tipo Ethernet per la connessione dal modem già in possesso al gateway open Sky WiFi Area. Open Sky non è responsabile delle procedure di installazione del dispositivo, che rimangono a carico del cliente. Gli installatori autorizzati rimangono soggetti indipendenti da Open Sky. La responsabilità sulla realizzazione dell'installazione è in carico eventualmente all'installatore il servizio Open Sky.

#### Caratteristiche e limiti del Prodotto Wifi Area

Il Cliente è informato ed accetta espressamente le caratteristiche ed i limiti di Internet e nella fattispecie che Open Sky WiFi Area assicura la gestione contemporanea degli accessi fintanto che l'hardware dato in dotazione consente tale operazione. Pertanto tale dispositivo fornito deve poter sostenere il numero massimo di utenze contemporanee. Inoltre, la banda erogata per ciascun utente verrà decisa in base alla qualità della connessione in loco. Open Sky non risponde della qualità della connessione presente in loco a meno che tale connessione non sia fornita da Open Sky stessa tramite altro servizio cui il presente contratto non tratta. Vi possono essere restrizioni di accesso per alcune reti o servizi o siti per motivi legali o per migliorare il servizio erogato in condivisione a ciascun utente. Il servizio viene configurato in ciascun dispositivo secondo specifiche concordate tra il cliente e Open Sky. Eventuali modifiche riguardanti la configurazione di default fornita da Open Sky verranno preventivate su richiesta.

#### Prodotto di connettività via DSL

##### Erogazione del Servizio relativo al Prodotto di connettività via Dsl

L'attivazione potrà essere effettuata da remoto e comunicata da Open Sky al Cliente con le modalità che Open Sky riterrà più opportune (via SMS, e-mail, etc). L'attivazione dei servizi è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori. In tutti i casi in cui l'ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia (ed eventualmente di terzi operatori) venga negato e comunque in tutti i casi in cui Open Sky non sia tecnicamente in grado di attivare il Servizio ADSL o Fibra al Cliente, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta. Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi può essere necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso. Il Cliente dovrà provvedere all'impianto elettrico di alimentazione ed alla relativa presa di terra rispondendo del loro corretto funzionamento. Nel caso in cui il Cliente intenda utilizzare dispositivi di sua proprietà, o comunque non forniti da Open Sky, il Cliente si impegna ad utilizzare solo dispositivi tecnicamente compatibili, approvati ed omologati per l'utilizzo a cui sono destinati, ai sensi della vigente legislazione. Il Cliente dovrà verificare la compatibilità dei propri dispositivi eventualmente attivi con la fornitura dei Servizi. Open Sky rende disponibile al Cliente, tramite la propria assistenza Clienti, una lista di modem/router compatibili con i Servizi. Qualora la configurazione tecnica originaria dell'impianto telefonico lo richieda, Open Sky provvederà ad installare a pagamento uno "Splitter" per consentire la fruizione del Servizio. Qualora, invece, l'impianto telefonico del Cliente sia dotato di servizi o apparati particolari, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, teleallarmi, telesoccorso, telecontrollo, allarmi, smart box, l'installazione dello "Splitter" potrebbe comunque non garantire la compatibilità di tali apparati/servizi con la tecnologia DSL. L'attivazione dei Servizi richiesti dal Cliente, potrà essere preceduta da un'attività di predisposizione dei Dispositivi necessari e tale installazione potrà essere effettuata, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni ricevute, oppure da parte di Open Sky. Il Cliente è consapevole del fatto che Open Sky non fornisce servizi di telefonia fissa ma unicamente servizi VoIP. Caratteristiche e dettagli del servizio di telefonia Voip sono contenute nell'apposito contratto di utenza Open Sky Voice.

##### Caratteristiche e limiti del Prodotto di connettività via Dsl

Per quanto concerne l'utenza privata, le performance di picco del servizio fibra FTTC (VDSL), pari a 100 mbps in download e 20 mbps in upload, verranno garantite esclusivamente nei casi in cui venga verificata l'effettiva velocità di trasferimento negoziata fra DSLAM e MODEM (carrier VDSL) di almeno 90 mbps in download presso l'indirizzo di attivazione specificato dal cliente. Qualora indirizzo di attivazione non sia raggiunto da tali performance, la richiesta di connettività si considererà decaduta e al cliente sarà comunque attivato un servizio di analogia tecnologia alla velocità di connessione di picco fino a 30 Mbit/s in download e fino a 3 Mbit/s in upload.

#### Prodotto di connettività via radio (Open Sky Air)

##### Erogazione del Servizio relativo al Prodotto di connettività radio

La connettività via radio è basata su tecnologia Wireless ed LTE e prevede l'installazione di un'antenna parabolica che permetta di ricevere e trasmettere dati e/o servizi via radio. Nel caso di noleggio, il cliente potrà installare l'antenna parabolica e le sue componenti solamente in territorio italiano. Le performance sono indicate nel campo "Promozione abbonamento" nella prima pagina del presente contratto. L'attivazione e l'erogazione dei servizi via radio (Wireless \ LTE) sono subordinate alla verifica tecnica della copertura di segnale radio. In tutti i casi in cui l'ordine di abilitazione venga negato e comunque in tutti i casi in cui Open Sky non sia tecnicamente in grado di attivare il Servizio via radio al Cliente, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta. Prerogativa fondamentale del funzionamento del servizio radio è che l'antenna parabolica installata presso il cliente sia posizionata a vista con la cella BTS erogatrice del servizio. Qualsiasi ostacolo fisico frapposto tra le 2 componenti inficia la trasmissione dati.

##### Caratteristiche del Prodotto di connettività via radio (Open Air)

Il Cliente è informato ed accetta espressamente le caratteristiche ed i limiti di Internet e nella fattispecie che Open Sky non può assicurare né una disponibilità garantita di banda, né tempi di trasferimento dati o di risposta alle informazioni, in particolare qualora alcuni Clienti generino traffico dati irregolare. Per garantire e salvaguardare un equo accesso a tutti gli utenti, l'operatore si riserva di applicare dei meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in particolare sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze". Pertanto Open Sky spa non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da: interferenze elettromagnetiche non dipendenti da Open Sky stessa, imperfetta ricetrasmmissione provocata da fonti esterne, o derivanti, perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e la Stazione Radio Base in disponibilità di EOLO, dovuta a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private

#### Prodotto Combo

##### Erogazione del Servizio relativo al Prodotto Combo

Il funzionamento del Servizio Combo è espressamente subordinato all'installazione dell'hardware Combo, che integra almeno due connettività Open Sky. La tipologia di queste son specificate nella prima pagina del presente contratto. Ulteriori dettagli in merito sono contenuti nel presente contratto nei paragrafi corrispondenti.

##### Configurazione del servizio Combo

L'offerta commerciale Combo prevede la configurazione dell'apparato Peplink 20 nella modalità Overflow di seguito specificata. La porta Wan 1 rappresenta la linea primaria, ovvero con priorità di traffico più alta. Alla saturazione della capacità disponibile e solo al raggiungimento della congestione, l'hardware Combo veicolerà il traffico dati dalla porta Wan 1 alla porta Wan 2 che dovrà essere collegata al servizio di connettività meno performante tra i due. Le configurazioni delle porte Wan vanno impostate utilizzando l'area riservata Peplink, al quale si accede seguendo le istruzioni incluse nell'hardware Combo fornito. E' necessario quindi entrare nel menù Network, sezione Wan e configurare la porta 1 come segue: Wan 1 connection name: ADSL \ VDSL \ Wireless \ satellite; Connection method: DHCP or IP static (campo da compilare quando la ADSL\VDSL\Wireless\ satellite disponibile presso il cliente ha un IP statico), Upload bandwidth: indicare banda di picco up nominale; Download bandwidth: indicare banda di picco down nominale. La porta Wan 2 va impostata come segue: Wan 2 connection name: ADSL \ VDSL \ Wireless \ satellite ; Connection method: DHCP; Upload bandwidth: indicare banda di picco up nominale; Download bandwidth: indicare banda di picco down nominale. La modalità Overflow viene confermata impostando i seguenti campi nell'area riservata Peplink. A titolo di esempio, nel caso fossero fornite al cliente una connettività primaria via ADSL ed una secondaria via satellite, sarà necessario entrare nel menù Network, sezione Outbound policy, e modificare le voci seguenti: Service name: Overflow DSL; Source: Any, Destination: Any; Algorithm: Overflow; Overflow Order: Highest Priority; 1° posto = linea primaria ADSL ; 2° posto = linea secondaria Satellite. Infine, sarà necessario impostare la funzione Incontrol al fine di poter monitorare e configurare l'apparato Peplink da remoto. A tal fine è necessario accedere al menù System, sezione Incontrol, e abilitare la funzione Allow InControl Management. In caso vengano utilizzati altri dispositivi, è necessario attenersi alle istruzioni impartite da Open Sky rispettando le priorità delle connessioni. Eventuali istruzioni vengono inviate da Open Sky.

#### Prodotto Bundle

##### Erogazione dei Servizi Bundle

Open Sky Bundle è composto dalla somma dei servizi WiFi Area e connettività in ognuna delle sue forme. Dettagli e caratteristiche di ciascun prodotto che compone Bundle sono contenute nel presente documento nei paragrafi corrispondenti.

#### Prodotto assistenza VIP

##### Erogazione del Servizio relativo ad assistenza VIP

Il funzionamento del servizio è espressamente subordinato alla fruizione di un accesso ad internet Open Sky. I clienti contrattualizzati a tale abbonamento potranno godere di maggior priorità in caso di richiesta supporto telefonico. Per disattivare il servizio è sufficiente scrivere a [disdette@bigbluinternet.it](mailto:disdette@bigbluinternet.it) oppure contattare il call center 02 47931248 come indicato al capitolo "servizio post vendita". In riferimento al prodotto "Assistenza VIP", non vi sono durate minime contrattuali, penali di uscita né vincolo di sottoscrizione alcuno.

#### SERVIZIO DI INSTALLAZIONE ATTREZZATURA

L'hardware da esterno fornito, comprensivo di antenne, parabole e relativi illuminatori può essere montato solo su edifici fissi, tramite un supporto fisso non rimovibile. Il Cliente è pertanto informato ed accetta che egli deve (i) installare sotto la propria esclusiva responsabilità, una o più antenne paraboliche su un supporto fisso all'esterno dell'edificio in cui il Cliente desidera utilizzare il Servizio; (ii) accertare, prima dell'installazione, di disporre di tutte le autorizzazioni necessarie ai sensi di legge per l'installazione delle antenne paraboliche. Per il corretto funzionamento dei servizi il Cliente è tenuto (i) ad utilizzare solamente i Dispositivi forniti in relazione ai servizi scelti; (ii) a disporre dello spazio e dei collegamenti necessari al funzionamento dei Dispositivi; (iii) a disporre della configurazione informatica minima richiesta per la connessione ad Internet (software ed hardware).

Open Sky non è responsabile delle procedure di installazione delle antenne paraboliche e dell'attivazione delle medesime, che rimangono a carico del cliente. Gli installatori autorizzati rimangono soggetti indipendenti da Open Sky la quale pertanto è esente da ogni responsabilità connessa alle operazioni di installazione. Nei casi in cui in prima pagina del presente contratto siano espresse promozioni includenti un contributo per il servizio di installazione standard, il cliente deve fare riferimento alla pagina <https://www.bigbluinternet.it/tooway/contributo-50-euro/> per quanto riguarda il servizio AIR e <https://www.bigbluinternet.it/tooway/installazione-sat-inclusa/> per i servizi satellitari. Open Sky non riconoscerà alcun contributo di importo superiore a quello descritto nei link soprastanti. Le attività non comprese nell'installazione standard verranno illustrate al cliente dal tecnico e saranno oggetto di contrattazione diretta con lo stesso cliente (preventivo, fatturazione e incasso diretto del tecnico).

#### **CARATTERISTICHE E LIMITI GENERALI AI PRODOTTI**

Il Cliente è informato ed accetta espressamente le caratteristiche ed i limiti di Internet e nella fattispecie che Open Sky non può assicurare né una disponibilità garantita di banda, salvo dove espressamente indicato, né tempi di trasferimento dati o di risposta alle informazioni, in particolare qualora alcuni Clienti generino traffico dati irregolare. Per garantire e salvaguardare un equo accesso a tutti i Clienti, l'operatore si riserva di applicare, ai Clienti che generano consumi anomali, dei meccanismi di controllo dell'uso delle risorse di rete o di sospendere il Servizio. Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Open Sky nei seguenti casi: imperfetta ricetrasmmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli fisici; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento del router e/o dei suoi accessori; forza maggiore, guasti, manutenzione straordinaria previa informativa al Cliente. In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Open Sky potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Open Sky perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente. Vi possono essere restrizioni di accesso per alcune reti o servizi o siti per motivi legali. I Prodotti, pensati per il territorio nazionale, potrebbero non essere disponibili od utilizzabili al di fuori di esso. I Dispositivi, ove noleggiati, non possono essere trasportati al di fuori del territorio nazionale in cui è stata autorizzata la prima installazione. Il Servizio non riguarda i contenuti, conseguentemente Open Sky non è in alcun modo responsabile dei contenuti disponibili su Internet, dei diritti sui medesimi e, più in generale, degli effetti di qualsivoglia natura che essi possono sortire. La manutenzione ordinaria e straordinaria del Dispositivo sono a carico del cliente.

#### **PROTEZIONE**

Il Cliente deve dotarsi, a proprie cure e spese, di sistemi di protezione degli apparati e dei propri dati (es. backup e antivirus e firewall opportunamente aggiornati) che siano adeguati alle proprie esigenze, per limitare il rischio di: utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi, violazioni della sicurezza e della riservatezza dei dati, distruzione dei dati archiviati. Le conseguenze di eventuali attacchi di terzi alla integrità e riservatezza dei sistemi e apparati usati dal Cliente ricadono sotto la sua esclusiva responsabilità. Per tutelare la sicurezza del Cliente nell'utilizzo dei Servizi, Open Sky ha previsto per alcuni abbonamenti professionali, solo quando espressamente indicato nella prima pagina del contratto con dicitura Firewall Open Sky, un firewall di rete volto a prevenire e proteggere da virus, spyware e intrusioni. Il Cliente è informato ed accetta che tale sistema non assicura una tutela piena e che il servizio può essere disattivato e/o sostituito dal Cliente in ogni momento in funzione delle proprie esigenze.

#### **MODIFICHE AI PRODOTTI**

Open Sky si riserva il diritto di modificare alcuni criteri dei Prodotti offerti, garantendo al Cliente prestazioni almeno equivalenti a quelle concordate tramite il contratto. Analogamente Open Sky si riserva il diritto di modificare alcuni criteri dei Prodotti offerti qualora richiesto da normative o provvedimenti dell'autorità pubblica. Open Sky si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso dei Dispositivi Open Sky, di aggiornarli e di sostituirli, in qualsiasi momento.

#### **Interruzione dei Servizi connessi ai Prodotti**

L'accesso ai Servizi potrà essere sospeso per motivi di manutenzione o di aggiornamento.

#### **Autenticazione per i Servizi connessi ai Prodotti**

Il Cliente si identifica presso Open Sky per mezzo di un codice di identificazione abbonato e una chiave di accesso (password) rese da Open Sky in seguito alla prima procedura d'acquisto. Il Cliente è responsabile delle chiavi di accesso e del codice di identificazione ed è informato e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento ("Log"). Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

#### **Accesso ai locali**

Il Cliente consente, previo avviso, al personale di Open Sky o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso all'immobile di sua disponibilità per eseguire interventi di installazione, di verifica e manutenzione degli apparati necessari per la fornitura del Servizio. In caso contrario, Open Sky non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea e potrà, previo avviso, e a tutela del buon funzionamento della rete, sospendere la fornitura del Servizio.

#### **VARIAZIONE DELLA SEDE DI UTILIZZO DEL PRODOTTO**

Nel caso di esigenza del Cliente di usufruire dei Prodotti presso un diverso indirizzo rispetto all'indirizzo di originaria attivazione, il Cliente potrà richiedere a Open Sky il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso nuovo indirizzo mediante compilazione dell'apposito Form "Trasloco" presente nella sezione "Documenti" nella propria Area Riservata. La richiesta di variazione è soggetta a verifiche tecniche in merito alle quali Open Sky informerà tempestivamente il Cliente e ai costi riportati nel Form stesso. Il Cliente prende atto che la variazione d'indirizzo potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell'offerta commerciale sottoscritta e che tale eventuale variazione verrà tempestivamente comunicata da Open Sky.

#### **Migrazione del servizio da e verso altro operatore**

Il Cliente prende atto che l'attivazione ed espletamento della migrazione potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione ad Open Sky del Codice Segreto o del Codice di Migrazione fornito dal precedente Operatore. Open Sky non assume alcuna responsabilità per ritardi o disservizi dovuti alla mancata, inesatta o ritardata comunicazione del Codice Segreto o del Codice di Migrazione.

#### **Disattivazione del servizio telefonico con l'operatore di accesso e/o assenza di linea telefonica**

Tutti i Servizi DSL di Open Sky continuano ad essere erogati anche in caso di disattivazione del servizio telefonico con l'operatore di accesso Telecom Italia ed eventualmente di altri operatori. L'erogazione dei Servizi ADSL e fibra su una linea senza fonia (ossia una linea che non è associata ad alcun contratto di abbonamento telefonico POTS o ISDN Telecom Italia) non comporterà l'introduzione di alcun canone aggiuntivo.

#### **FORNITURA DEL PRODOTTO E CONSEGNA**

Nel caso di acquisto o noleggio del Dispositivo, la sua consegna avverrà tramite corriere, per Posta o tramite altro incaricato autorizzato entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione del pagamento per il medesimo da parte di Open Sky. Entro 48 ore dalla ricezione del pagamento, Open Sky invierà i codici di attivazione del Dispositivo, ove rilevanti. L'attivazione dei Servizi sarà successiva alla ricezione del pagamento da parte di Open Sky ed avverrà a seguito dell'installazione e attivazione dei Dispositivi Open Sky o del Cliente o di terzi a cura del Cliente. Nel caso di mancata attivazione dei medesimi a cura del Cliente entro sessanta giorni dalla sua consegna, Open Sky si riserva il diritto di non erogare i Servizi e di richiedere la restituzione dei Dispositivi Open Sky. I Servizi DSL saranno attivati entro 60 (sessanta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della Proposta di Contratto inviata dal Cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili ad Open Sky, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi. L'attivazione dei Servizi Combo avverrà successivamente all'attivazione di almeno uno dei due servizi di connettività erogati. L'effettivo e completo funzionamento del servizio è subordinato al collegamento di entrambe le connettività all'hardware Combo.

#### **LICENZA D'USO DEI SOFTWARE OPEN SKY**

Alcuni Prodotti Open Sky comportano, per il loro efficace utilizzo, l'utilizzo di software di cui Open Sky detiene ogni diritto di proprietà intellettuale (Software Open Sky). I diritti relativi ai software Open Sky sono concessi a condizione che il Cliente accetti i termini e le condizioni d'uso riportati in questa clausola. Qualsivoglia utilizzo dei Software Open Sky comporta l'accettazione automatica della presente licenza. Se il Cliente non intende accettare le condizioni di questa clausola, è chiamato a non installare ed utilizzare i Software Open Sky e a recedere dal contratto stipulato per il Prodotto Open Sky secondo le modalità riportate nelle presenti Condizioni Generali. La presente licenza concede al Cliente il diritto d'uso della copia del Software Open Sky relativo e funzionale ai Prodotti Open Sky acquistati dal Cliente, installata nei Prodotti medesimi per l'unico fine dell'utilizzo e funzionamento dei Prodotti Open Sky acquistati. Al Cliente non è consentito alcun uso diverso, né è consentito modificare in alcun modo i Software Open Sky, disabilitarne le funzioni in tutto o in parte, disassemblarne le parti, né farne copia, trasferirli, assegnarli, distribuirli a qualsivoglia terzo. Ogni eventuale cessione dei Software Open Sky a terzi dovrà essere preventivamente approvata da Open Sky ed il Cliente subentrante, in virtù del trasferimento, sarà sottoposto alla presente licenza d'uso. La presente licenza d'uso si estende anche agli eventuali aggiornamenti dei Software Open Sky forniti da Open Sky, salve diverse disposizioni fornite da Open Sky medesima al momento della fornitura di detti aggiornamenti. Open Sky potrà raccogliere ed usare le informazioni tecniche fornite dal Cliente riguardo all'uso dei Software Open Sky e del supporto tecnico relativo ai Software Open Sky. Di tali informazioni Open Sky garantisce la riservatezza, la protezione e la non divulgazione. Ogni diritto sui Software Open Sky non espressamente attribuito al Cliente da questa licenza rimane nella titolarità e disposizione di Open Sky.

#### **FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

I prezzi e le tariffe applicati saranno quelli in vigore al momento della stipulazione del Contratto. Il pagamento potrà avvenire tramite carta di credito o addebito su conto corrente mediante procedura RID, a scelta del Cliente. La scelta viene esercitata nella pagina web Pagamento. Previa autorizzazione dell'amministrazione di Open Sky il Cliente potrà richiedere sistemi di pagamento alternativi che saranno soggetti all'addebito delle spese di incasso quantificate in 5€ + IVA per singolo pagamento. Nel caso di stipulazione del contratto presso i rivenditori Open Sky autorizzati, il pagamento degli importi dovuti in via anticipata potrà essere effettuato ai rivenditori medesimi. Il pagamento dell'hardware dei Dispositivi avverrà in via anticipata rispetto alla fornitura del Prodotto, al ricevimento dell'email di conferma ordine da parte di Open Sky. Il pagamento per l'attivazione del Servizio e per l'acquisto del dispositivo saranno dovuti al ricevimento dell'email di conferma ordine da parte di Open Sky o al momento della stipula in ogni caso in accordo con il rivenditore Open Sky. I pagamenti del Servizio e dell'eventuale noleggio avvengono su base bimestrale, in via anticipata rispetto ai medesimi dietro invio di corrispondente fattura.

Nel caso in cui il presente contratto venga stipulato da una pubblica amministrazione la fatturazione sarà semestrale anticipata. L'erogazione e l'invio dei Prodotti avverranno solo in seguito alla ricezione del pagamento del corrispettivo da parte del Cliente ad Open Sky. L'addebito relativo al Servizio sarà disposto passati dieci giorni dall'invio del Dispositivo presso l'indirizzo indicato dal Cliente. Open Sky considera tali dieci giorni un periodo sufficiente per installare il servizio presso il cliente e renderlo dunque fruibile. In caso di mancato o ritardato pagamento delle fatture emesse, anche relative ad altri contratti sottoscritti dal medesimo Cliente, Open Sky sospenderà il servizio senza ulteriore avviso e il Contratto si risolverà di diritto. Ne discende l'obbligo del Cliente di corrispondere ogni somma ancora dovuta ad Open Sky. Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento: il Cliente potrà richiedere cambi tecnologia, integrazioni o variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento secondo quanto indicato nella proposta commerciale. I costi di tali variazioni sono consultabili nella sezione Documenti dell'Area Riservata. La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi. Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, Open Sky comunicherà al Cliente la fattibilità della variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione dell'impossibilità di procedere.

#### SERVIZIO POST- VENDITA

L'assistenza al Cliente è garantita tramite l'interfaccia di prima assistenza presente nell'Area Riservata del sito [www.bigbluinternet.it](http://www.bigbluinternet.it). In caso di necessità di supporto tecnico il cliente può contattare il servizio Assistenza Open Sky al numero a pagamento 02-47931248. Il numero è attivo dal Lun. al Ven. dalle 9.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 09:00 alle 13:00. I costi della chiamata dipendono dall'operatore utilizzato. Per accedere all'assistenza è necessario seguire le istruzioni dettate dalla voce automatica del centralino Open Sky. Nello specifico, è necessario digitare il codice SAI sulla tastiera del telefono quando viene chiesto. Il codice SAI è reperibile nella prima pagina del presente contratto, all'interno dell'area riservata o nelle mail di conferma di attivazione servizio. Open Sky non effettuerà interventi di assistenza tecnica sulle componenti di rete di proprietà di altri operatori diversi da Open Sky, né sui Dispositivi di proprietà del Cliente.

#### DOCUMENTI COLLEGATI

Ove di rilievo, il rapporto tra Open Sky ed il cliente è regolato, oltre che dalle presenti Condizioni Generali, da: le condizioni dell'abbonamento e di eventuali opzioni e/o promozioni, scelti dal cliente per la fruizione del servizio dati nonché dalle condizioni che regolano i servizi accessori; la carta dei servizi, che regola principi e standard di qualità dei servizi offerti; le condizioni specifiche di acquisto o di uso di eventuali dispositivi hardware. In relazione al collegamento ADSL e FIBRA nell'apposito documento integrativo alle presenti condizioni generali di contratto, pubblicato sul sito [www.opensky.it](http://www.opensky.it), sono riportati i valori degli indicatori di qualità del servizio previsti dalla delibera 244/08/CSP come modificata dalla delibera 151/12/CONS nonché l'indicazione delle caratteristiche delle prestazioni fornite, della tecnologia utilizzata, delle caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere e dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi ed i risultati della qualità del servizio.

#### OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si obbliga a utilizzare i Prodotti per le finalità cui sono destinati, nel rispetto di leggi comunque applicabili e dei diritti ad essi connessi.

#### CORREZIONE DEI DATI

Nel caso di erronea indicazione dei dati personali da parte del Cliente, Open Sky si riserva la facoltà di loro correzione, anche a seguito di confronto col Cliente medesimo. Di tale variazione Open Sky darà notizia al Cliente mediante email all'indirizzo fornito dal medesimo, il quale provvederà a conferma dei dati tramite selezione del link apposito indicato nell'email medesima. L'impossibilità di correzione dei dati errati entro 60 giorni dall'individuazione dell'errore comporta la risoluzione del contratto come disciplinato all'art. Risoluzione.

#### DURATA DEL CONTRATTO

Il Contratto ha durata indeterminata. Le parti potranno recedervi secondo le disposizioni dell'art. Recesso.

#### COSTO DI CESSAZIONE PER I SERVIZI KONNECT BRONZE, SILVER, GOLD, KONNECT PRO BRONZE, SILVER, GOLD, FAST TRACK 25 e 40, BUSINESS 25, 100, 200, 500 e BUSINESS X ed SX, IMPRESA

Nel caso di noleggio del Dispositivo per nuovi abbonati che abbiano sottoscritto un profilo Konnect BRONZE, SILVER, GOLD, oppure Konnect PRO Bronze, PRO Silver, PRO Gold, oppure IMPRESA, oppure BUSINESS 25, 100, 200, 500 oppure FAST TRACK 25, 40, oppure BUSINESS X o BUSINESS SX unicamente in caso di cessazione prima del termine minimo contrattuale di 12 mesi (fatto salvo il caso in cui sia legittima la cessazione del Servizio senza penali) verrà richiesto il pagamento delle spese di cessazione. Le spese di cessazione sono pari al costo che Open Sky deve corrispondere all'operatore satellitare in caso di disattivazione dell'abbonamento. Tale costo è pari a Euro 18,75 per ogni mese rimanente al raggiungimento del periodo minimo contrattuale. Le spese di cessazione non saranno superiori al costo che il cliente avrebbe pagato per i mesi rimanenti del Servizio al netto di tutti i costi risparmiati da Open Sky, ivi incluso il costo di non ulteriore fornitura del Servizio, ed al netto del beneficio che Open Sky riceve in ragione del pagamento anticipato. Se non diversamente indicato, Open Sky provvederà ad addebitare tali spese di cessazione con lo stesso metodo di pagamento del Servizio (Rid o carta di credito) o con addebito diretto.

#### RISOLUZIONE

Open Sky avrà facoltà di invocare la risoluzione del Contratto nei seguenti casi:

- 1) mancato pagamento del corrispettivo da parte del Cliente; in tale ipotesi Open Sky si riserva l'ulteriore diritto di sospendere il servizio senza ulteriore avviso;
- 2) Impossibilità di correzione dei dati errati del Cliente entro 60 giorni dall'individuazione dell'errore medesimo;
- 3) Per il prodotto Sat, mancata installazione ed attivazione dell'antenna parabolica entro 60 giorni dalla ricezione della Conferma d'Ordine da parte del Cliente;
- 4) Per i prodotti Combo, mancata installazione ed attivazione del servizio Combo entro 60 giorni dalla ricezione della Conferma d'Ordine da parte del Cliente;
- 5) Per il prodotto Combo mancato utilizzo da parte del Cliente della configurazione tecnica descritta nel capitolo "presupposto per il funzionamento del Prodotto", ove necessario al funzionamento del Prodotto. In particolare è necessario che il cliente abiliti, e non modifichi ulteriormente, la possibilità di accedere da remoto all'apparato Peplink tramite la funzionalità InControl attraverso la quale Open Sky effettua il monitoraggio del servizio Combo. Sono fatte salve condizioni particolari stabilite in offerte ad hoc e temporanee atte a variare i presupposti qui indicati. Nel caso di acquisto o nolo del dispositivo, quest'ultimo dovrà essere restituito come indicato all'art. "Restituzione del dispositivo".

#### DIRITTO DI RECESSO DEL CONSUMATORE

Il Cliente consumatore può recedere liberamente dal contratto entro 14 giorni dalla stipula del medesimo, vale a dire dalla ricezione dell'Email di Conferma d'Ordine di Open Sky. A tal fine dovrà inviare il modulo di recesso, che può essere richiesto via email all'indirizzo [info@bigbluinternet.it](mailto:info@bigbluinternet.it), o via fax al n. 0444-1833383 o tramite raccomandata a/r all'indirizzo Open Sky SPA – Corso SS Felice e Fortunato, 105 – 36100 Vicenza o tramite l'accesso all'area riservata. Il Cliente consumatore potrà altresì scegliere di recedere in altra forma a sua discrezione. In tale ipotesi Open Sky restituirà al Cliente consumatore ogni pagamento ricevuto in virtù della stipula contrattuale. Nel caso di restituzione del Dispositivo Open Sky tratterà la somma fino alla restituzione dei medesimi. La restituzione di quanto versato dal Cliente consumatore potrà essere sospesa sino all'avvenuta restituzione del Dispositivo o sino alla dimostrazione della spedizione del medesimo all'indirizzo Open Sky SPA – Corso SS Felice e Fortunato, 105 – 36100 Vicenza. In caso di recesso, il Cliente consumatore che attiva il servizio Open Sky entro il periodo di ripensamento di quattordici giorni, accetta di corrispondere le spese ed i costi relativi alla risoluzione anticipata maturati a seguito della piena esecuzione del contratto da parte di Open Sky. Tali costi e spese sono riepilogati nella prima pagina del presente contratto e nel carrello di acquisto visibile durante la fase di sottoscrizione online.

#### DIRITTO DI RECESSO BILATERALE

Ciascuna parte può recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, tramite comunicazione scritta ai recapiti dell'altra parte con un preavviso di 30 giorni, che decorrerà dal momento di avvenuta ricezione della comunicazione dell'altra parte. In caso di recesso da parte del Cliente in via anticipata rispetto agli specifici termini di durata del Prodotto acquistato, il Cliente perderà le promozioni ed i vantaggi connessi con tale durata e sarà tenuto a versare la differenza di prezzo che ne consegue. In ipotesi di recesso da parte del Cliente dal PRODOTTO SAT, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Open Sky la somma di 40 euro iva inclusa a copertura dei costi di rete. In ipotesi di recesso da parte del Cliente dal PRODOTTO DSL, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Open Sky la somma di 40 euro iva inclusa a copertura dei costi di disattivazione del Prodotto.

#### CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto che prevede l'accesso alla rete Internet tramite tecnologia satellitare non cedibile né trasferibile a terzi. Per le altre tipologie di Contratto, Open Sky acconsente alla sua cessione da parte del Cliente a favore di un altro Cliente Subentrante. Il Cliente Cedente sarà tenuto ad indicare i dati del cliente Subentrante nella propria area riservata; di seguito il Cliente Subentrante accederà al sito per procedere alla propria registrazione quale Cliente Subentrante. La cessione potrà essere considerata valida ed efficace solamente al momento dell'avvenuto adempimento, da parte del Cliente Cedente, di ogni sua obbligazione verso Open Sky. La conferma di perfezionamento della procedura di cessione del contratto avverrà con e-mail di Conferma della Cessione inviata da Open Sky al Cliente Cedente ed al Cliente Subentrante. Per ragioni commerciali e per i soli contratti di servizio denominati Konnect Bronze, Konnect Silver, Konnect Gold, IMPRESA, Business 25 PRO ES, FAST TRACK 25, FAST TRACK 40, Business 100 PRO ES, Business 200 PRO ES, Business 500 PRO ES, Open Sky avrà facoltà di sub-appaltare e/o di cedere il Contratto, e tutti i relativi diritti di accesso ed installazione, in qualsiasi momento a qualsiasi società, persona o ente giuridico. Sottoscrivendo le presenti Condizioni Generali, il Cliente presta il proprio irrevocabile consenso affinché Open Sky possa cedere o trasferire il Contratto alla società Euro Broadband Infrastructure S.a.r.l. (o sue affiliate) ed acconsente che la stessa Euro Broadband Infrastructure S.a.r.l. (o sue affiliate) possa diventare parte del presente Contratto. Il Cliente si obbliga a compiere ogni attività e sottoscrivere ogni documento che sia necessario a perfezionare la cessione o trasferimento del Contratto a Broadband Infrastructure S.a.r.l. (o sue affiliate).

#### RESTITUZIONE DEL DISPOSITIVO

Nel caso di noleggio del Dispositivo, al termine del contratto il medesimo dovrà essere restituito ad Open Sky tramite corriere o Poste con costo di spedizione a carico del cliente, stimato nel valore massimo di 50,00 euro. La mancata restituzione del Dispositivo comporta l'addebito del prezzo intero di questo o dello sconto inizialmente ed eventualmente percepito, e precisamente: kit satellitare Tooway2: €425 ; Kit Air: €425; dispositivo del PRODOTTO COMBO: €486,78; modem router FritzBox 7530: €90, dispositivi necessari al PRODOTTO DSL: €90,00 per ciascun Dispositivo non consegnato. Eventuali dettagli sono riportati nella prima pagina del presente contratto. Nei casi in cui il cliente desidera utilizzare hardware noleggiato in data precedente e ancora in suo possesso, è possibile utilizzare tale materiale con il nuovo Prodotto. In tali casi, le clause di durata minima di noleggio Dispositivo di 12 o 24 mesi, le clause di cessazione contratto, gli obblighi riguardo alla restituzione del materiale, eventuali saldi da corrispondere per inadempimenti o recessi anticipati alla durata minima contrattuale, rimangono inalterati, come riportato nel contratto di noleggio precedentemente sottoscritto. Prezzi iva inclusa.



**DOGANA**  
I prodotti potrebbero essere soggetti a dazi e tasse di importazione. Qualsiasi costo aggiuntivo di sdoganamento sarà a carico del Cliente.

**GARANZIE SUI PRODOTTI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ**

Sono garantiti al Cliente consumatore i diritti previsti dalla sua legge nazionale. I Dispositivi sono garantiti per un anno dalla data di acquisto. Il Cliente, qualora rilevi difetti di conformità dei Dispositivi, è tenuto a darne comunicazione ad Open Sky tramite apertura di ticket web "segnalazione" dall'area riservata entro due mesi dalla data di scoperta del difetto. Nel caso di accertamento del difetto di conformità dei Dispositivi, Open Sky provvederà alla sua riparazione o sostituzione a proprie spese. E' a carico del Cliente la spedizione dei Dispositivi ad Open Sky per la sua riparazione o sostituzione. La garanzia non copre l'installazione dei Dispositivi e gli eventuali interventi di manutenzione sui Dispositivi, così come gli eventuali interventi di configurazione dei dispositivi del Cliente. con altri servizi e prodotti utilizzati dal Cliente. La garanzia non copre difetti dovuti a manomissioni o interventi di personale non autorizzato sui Dispositivi ed è esclusa anche in caso di rimozione o alterazione dei Codici dei Dispositivi tali da risultare illeggibili o a difetti dovuti ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici. Open Sky funge da distributore, mentre il produttore dei Dispositivi è la società importatrice/produttrice dei Dispositivi, diversa da Open Sky, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sui Dispositivi stessi. Qualora per il tempo necessario alla riparazione o sostituzione del Dispositivo, il Servizio non sia usufruito dal Cliente, il pagamento del medesimo Servizio sarà sospeso per la durata del mancato utilizzo. Open Sky non sarà responsabile dell'eventuale malfunzionamento o interruzione dell'erogazione del Prodotto nelle ipotesi di forza maggiore, caso fortuito, manomissioni del Dispositivo da parte del Cliente o terzi, interferenze dovute al conflitto.

**PROCEDURA PER RECLAMI**

Il Cliente può sporgere reclamo tramite e-mail all'indirizzo segnalazioni@bigbluinternet.it, indicando nella medesima i propri dati, il codice identificativo cliente, il Prodotto a cui il reclamo si riferisce ed il motivo del reclamo. Open Sky fornirà risposta al Cliente entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo medesimo.

**LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Il presente contratto è disciplinato dalla legge italiana. Tutte le controversie derivanti dal presente contratto o comunque in relazione ai rapporti da esso nascenti, saranno devolute alla cognizione esclusiva del Foro di Vicenza, salvo il tentativo obbligatorio di conciliazione nei modi e casi previsti dal Regolamento Agcom in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS. Nel caso di contratto con consumatore, le controversie saranno devolute alla cognizione del Foro del consumatore medesimo, come da previsioni del Codice del Consumo.

**MINORI**

Open Sky non vende né noleggia prodotti o servizi ai minori d'età secondo le leggi nazionali applicabili.

**MODIFICHE ALLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA**

Open Sky si impegna ad informare il Cliente di ogni modifica delle Condizioni Generali di Vendita con indicazione della data di entrata in vigore delle modifiche stesse con preavviso di 30 giorni, con pubblicazione sul sito e tramite comunicazione scritta al Cliente. Qualora il Cliente non ritenga di accettare tali modifiche avrà facoltà di recedere dal Contratto, mediante comunicazione scritta ai recapiti indicati all'art. "Contatti".

**CONTATTI**

Open Sky SPA, Corso SS. Felice e Fortunato 105, 36100 Vicenza (Vi), P. Iva 02935850244 - Iscrizione REA VI – 285687, e-mail [info@bigbluinternet.it](mailto:info@bigbluinternet.it) tel. 02 47931234

**INFORMATIVA PRIVACY**

La presente Policy Privacy rende noti nel dettaglio i trattamenti che OPEN SKY SPA effettua sui dati raccolti durante la navigazione del sito [www.bigbluinternet.it](http://www.bigbluinternet.it) e le modalità con cui ne garantisce la privacy.

1) Titolare del Trattamento è OPEN SKY SPA con sede in Vicenza, C.so S.S. Felice e Fortunato 105 (di seguito denominato anche semplicemente Titolare). Ogni richiesta di informazioni in materia di protezione dei dati personali può essere rivolta presso la sede del Titolare o tramite e-mail all'indirizzo [privacy@bigbluinternet.it](mailto:privacy@bigbluinternet.it). Il Responsabile per la protezione dei Dati può essere contattato all'indirizzo [rgpd@bigbluinternet.it](mailto:rgpd@bigbluinternet.it)

2) Di seguito sono elencate le finalità del trattamento, accanto alle quali è indicata la base giuridica del trattamento.

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Fornitura e erogazione di servizi di telecomunicazione	il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso
Aggiornamento su opzioni e caratteristiche dei servizi e assistenza tecnica	il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso
Fatturazione	il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte e per adempiere a un obbligo di legge
Recupero e cessione del credito	il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento che consiste nella tutela del proprio credito
Prevenzione frodi, anche informatiche	il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento che consiste nella protezione dei servizi erogati da operazioni fraudolente poste in essere anche da terzi
Adempimento di obblighi a cui sono soggetti i fornitori di servizi di comunicazione VOIP	il trattamento è necessario per adempiere a un obbligo di legge
Iniziative di marketing per l'acquisizione di nuovi clienti	Consenso

3) Modalità di trattamento: i vostri dati personali verranno trattati in forma scritta e/o su supporto magnetico, elettronico o telematico; Il conferimento dei dati è facoltativo ma il mancato conferimento può comportare l'impossibilità di soddisfare gli obblighi contrattuali e/o le richieste degli interessati. I Vostri dati personali potranno essere raccolti dai nostri rivenditori e installatori operanti sul territorio nazionale.

4) Destinataria dei dati personali: ferme restando le comunicazioni e diffusioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, anche ai fini della tutela del credito e della migliore gestione dei nostri diritti relativi al singolo rapporto commerciale, esclusivamente per le finalità legate ad esigenze contrattuali e/o alla soddisfazione delle Vostre richieste, i dati potranno essere comunicati a: nostra rete di rivenditori e installatori italiani, agenzie specializzate nell'erogazione di servizi post-vendita, agenzie di marketing, istituti di credito, società di recupero crediti, società di informazioni commerciali, professionisti e consulenti, aziende operanti nel settore del trasporto, alle società controllanti e controllate.

5) Conservazione dei dati: i dati saranno conservati per obbligo di legge per la durata di dieci anni dal recesso del contratto, utilizzati per la promozione via mail di prodotti e servizi analoghi a quelli acquisiti per due anni dal recesso fatto salvo il diritto di opporsi.

6) Esercizio dei Diritti dell'interessato: relativamente ai dati medesimi le persone fisiche potranno esercitare i diritti previsti dal Capo III artt. da 12 a 23 del Regolamento Europeo 679/2016. Riportiamo di seguito i diritti previsti dagli art. 15 e 16 del Regolamento Europeo 679/2016, ricordando che potranno essere esercitati nei nostri confronti i seguenti diritti: 1) L'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare la conferma se sia in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, e in tal caso ottenere l'accesso ai dati personali e ricevere le seguenti informazioni: a) le finalità del trattamento; b) le categorie di dati personali in questione; c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; d) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; e) l'esistenza del diritto di chiedere al Titolare la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del loro trattamento o di opporsi al trattamento; f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo; 2) Il Titolare fornisce, su richiesta dell'interessato, una copia dei dati personali oggetto di trattamento. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'interessato, le informazioni sono fornite in un formato elettronico di uso comune. 3) L'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa. 4) L'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo se: a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti b) i dati personali sono stati trattati illecitamente; c) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento; Il punto 4 non si applica nella misura in cui il trattamento sia necessario: per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. 5) Se la base giuridica del trattamento è fondata sul consenso, l'interessato potrà revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. I diritti sopra elencati potranno essere esercitati scrivendo ai riferimenti di contatto indicati al punto "Titolare del Trattamento".

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del codice civile, il Cliente approva espressamente le seguenti clausole delle Condizioni generali: Caratteristiche e limiti generali ai Prodotti; Interruzione dei Servizi connessi ai Prodotti; Accesso ai Locali; Fornitura del Prodotto e consegna; Fatturazione e modalità di pagamento; Risoluzione; Diritto di recesso bilaterale; Cessione del contratto; Garanzie sui Prodotti e limitazioni di responsabilità; Legge applicabile e foro competente; Modifiche alle condizioni generali di vendita.

Ver. TOT 1.0 01/09/17 rev.101