

“La Carta dei servizi di Dahlia”

Marzo 2010

Indice:

1. Chi siamo
2. La Carta dei Servizi di Dahlia
3. I principi ispiratori di Dahlia TV
4. Il trattamento dei dati personali
5. Informazioni sui servizi offerti
6. Servizio Clienti
7. Condizioni economiche
8. Recesso
9. Tutela dei Minori
10. I livelli di qualità del Servizio
11. Gestione del Servizio
12. La gestione Reclami
13. Legge applicabile e foro competente

1. Chi siamo

Dahlia TV S.r.l è una società focalizzata sul mondo dei *media* e operante in Italia, nel settore della televisione a pagamento in tecnica digitale terrestre (di seguito "**Dahlia TV**").

La nostra missione è quella di essere un operatore media competitivo per un mercato globale. Vogliamo, quindi, fornire servizi sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale, contribuendo, con la diffusione delle nuove tecnologie, allo sviluppo dell'intero Sistema Paese. La vostra soddisfazione è al centro dei valori aziendali e l'intera organizzazione del Gruppo è proiettata verso il mercato.

Per ricevere maggiori informazioni su Dahlia TV è a vostra disposizione il sito web www.dahliatv.it.

2. La Carta dei Servizi di Dahlia

Con la presente Carta dei Servizi recepiamo la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n. 278/04/CSP che dispone in materia di Carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ("**Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997 n. 249**", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 15 del 20 gennaio 2005).

Le seguenti disposizioni redatte in conformità della suddetta delibera, si riferiscono al servizio *Dahlia* (di seguito “**Servizio**”) relativo alla fornitura dei servizi di trasmissione di contenuti audiovisivi a pagamento ad accesso condizionato in tecnica digitale terrestre ai sensi dell’art. 2 del Decreto Legislativo n. 177 del 31 luglio 2005 e ss.mm.ii. (“**Testo unico della radiotelevisione**”), sia in modalità prepagata sia in modalità Dahlia Facile.

Attraverso la nostra Carta dei Servizi intendiamo migliorare continuamente i nostri *standard* di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il nostro rapporto con voi, lavorando costantemente per migliorare la qualità del Servizio rispetto alle vostre aspettative ed alle vostre esigenze.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali del Servizio Dahlia che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

La descrizione ed i costi dei nostri servizi sono disponibili sul sito www.dahliatv.it e saranno, altresì, comunicati contattando il Servizio Clienti ovvero recandosi presso i punti vendita abilitati.

La Carta dei Servizi e le Condizioni Generali del Servizio Dahlia sono reperibili sul sito www.dahliatv.it.

3. I principi ispiratori di Dahlia TV

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate a principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, obiettività, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

Ecco cosa significano per noi questi principi:

Trasparenza, chiarezza e tempestività: adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali, rendendole conoscibili facilmente a tutti i Clienti facendo sì che tutte le informazioni siano diffuse secondo questi principi e che le nostre procedure siano di facile comprensione per tutti, chiare ed equilibrate.

Partecipazione: ci impegniamo a soddisfare le vostre esigenze raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi¹.

Continuità: nel rispetto reciproco delle regole, i servizi sono assicurati in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Efficienza ed efficacia: l’obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle vostre esigenze, anche attraverso l’adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative.

Obiettività e giustizia: le clausole relative alla fornitura dei servizi inserite nei nostri contratti sono ispirate alla realizzazione di tali principi.

Uguaglianza e imparzialità: i nostri servizi possono essere utilizzati in ambito familiare e/o domestico da parte di tutti gli utenti tecnicamente abilitati alla ricezione, senza alcuna discriminazione.

¹ Le proposte e i suggerimenti possono essere inviati alla casella di posta servizioclienti@dahliatv.it.

Cortesìa e disponibilit : i nostri operatori e tutto il nostro personale   a vostra disposizione per soddisfare le vostre esigenze, garantendo la massima attenzione ad ascoltare le vostre richieste.

4. Il trattamento dei dati personali

Dahlia TV si impegna a garantire il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii. (c.d. Codice privacy).

I trattamenti dei vostri dati personali sono effettuati con modalit  idonee ad assicurare la riservatezza e la sicurezza dei dati.

In particolare, Dahlia TV ha individuato strutture dedicate al presidio della normativa privacy con il compito, tra l'altro, di emanare procedure aziendali finalizzate ad una omogenea e corretta applicazione delle disposizioni introdotte dal Codice privacy e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali.

Inoltre, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa, sono stati individuati e nominati come responsabili del trattamento soggetti di comprovata esperienza, capacit  ed affidabilit . Sotto la diretta autorit  dei responsabili operano gli "incaricati" e cio  i dipendenti che effettuano le operazioni di trattamento sui dati personali.

Ai responsabili ed agli incaricati sono state fornite idonee istruzioni per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali. I clienti possono rivolgersi a tali soggetti per l'esercizio dei diritti di accesso ai propri dati personali, come previsto dalla vigente normativa.

Sar  vostra cura altresì decidere se i dati conferiti possano essere trattati o meno per ricevere informazioni pubblicitarie tramite telefono (anche SMS) o posta (anche elettronica).

Potrete modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il consenso al trattamento dei dati potrete fornirlo o modificarlo telefonicamente contattando il Servizio Clienti.

Il Titolare del trattamento   Dahlia Tv S.r.l., con sede legale in Roma, Via Valadier n. 42. Il Responsabile del trattamento, al quale potrete rivolgervi per esercitare i diritti stabiliti dalla legge,   il Dott. Guido Fienga, domiciliato presso la suindicata sede legale.

Potrete trovare tutte le informazioni e la lista aggiornata dei responsabili del trattamento nella sezione PRIVACY del sito www.dahliatv.it.

5. Informazioni sui servizi offerti

5.1. Fornitore e descrizione del Servizio

Il Servizio che vi offriamo   fornito da Dahlia Tv S.r.l., con sede legale in Roma, Via Valadier n. 42, e consente, nelle zone raggiunte dal segnale digitale terrestre Dahlia, la visione degli eventi trasmessi mediante l'inserimento, in un box interattivo digitale terrestre abilitato oppure in un televisore dotato di sintonizzatore digitale terrestre e di modulo di accesso condizionato abilitati, di una smart card, denominata *Dahlia* (di seguito "**SC**") e subordinatamente alla sussistenza delle altre specifiche condizioni preliminari previste all'art. 2 delle Condizioni

Generali del Servizio Dahlia e al perfezionamento degli ulteriori atti di esecuzione previsti dagli artt. 4 e 5 delle Condizioni Generali del Servizio Dahlia stesse, che disciplinano, rispettivamente, le caratteristiche generali del Servizio in modalità prepagata (di seguito "**Servizio in Modalità Prepagata**") ed in modalità Dahlia Facile (di seguito "**Servizio Dahlia Facile**").

Dahlia TV è in possesso delle necessarie autorizzazioni in qualità di soggetto abilitato all'offerta di servizi sulla piattaforma digitale terrestre (ai sensi del Testo unico della radiotelevisione).

5.1.1. Descrizione e modalità di fruizione del Servizio in Modalità Prepagata

Il Servizio in Modalità Prepagata è attualmente costituito da offerte "a pacchetto", che consistono nella visione - mediante la SC - di contenuti audiovisivi discrezionalmente organizzati da Dahlia TV nel o nei singoli pacchetti offerti, programmati agli orari e nelle modalità stabiliti dalla stessa Dahlia TV (di seguito "**Offerta in Modalità Prepagata**").

Qualora abbiate acquistato uno dei pacchetti offerti potrete fruire degli eventi in esso presenti seguendo i relativi orari di programmazione di Dahlia TV.

Per accedere al Servizio in Modalità Prepagata dovrete, previa consultazione delle Condizioni Generali di Servizio Dahlia:

- disporre di una SC attiva;
- acquistare ed attivare un pacchetto, effettuando le seguenti operazioni:
 - con il possesso del pacchetto scratch card potrete effettuare, previo pagamento, l'operazione di abilitazione dello stesso presso i punti vendita abilitati o seguendo le istruzioni contenute nel pacchetto scratch card (di seguito "**Sistema Scratch Card**"), oppure, sempre previo pagamento, presso gli appositi punti vendita abilitati anche senza essere in possesso della Scratch Card (di seguito "**Sistema PIN**");
 - dopo aver effettuato le operazioni di abilitazione sopra descritte, potrete attivare il pacchetto prescelto, chiamando il Servizio Clienti e seguendo le istruzioni della guida vocale oppure tramite operatore.

Siete invitati a conservare lo scontrino nell'ambito del Sistema PIN e la scratch card nell'ambito del Sistema Scratch Card, anche ai fini dell'esercizio del diritto di recesso.

I pacchetti offerti da Dahlia TV nell'ambito dell'Offerta in Modalità Prepagata devono essere attivati entro e non oltre 18 mesi dal relativo acquisto; trascorso tale termine, il/i pacchetto/i non sarà/anno più fruibile/i e Dahlia TV non sarà tenuta ad effettuare alcun rimborso. Resta espressamente inteso che accetterete incondizionatamente i contenuti offerti da Dahlia TV nell'ambito dell'offerta in Modalità Prepagata al momento dell'attivazione.

5.1.2. Descrizione e modalità di fruizione del Servizio Dahlia Facile

Il Servizio Dahlia Facile attualmente consente - mediante l'inserimento della SC nel box interattivo digitale terrestre abilitato oppure in un televisore dotato di sintonizzatore digitale terrestre e di modulo di accesso condizionato abilitati - l'accesso ai contenuti offerti da Dahlia TV nell'ambito dell'offerta Dahlia Facile, a fronte del pagamento di un corrispettivo periodico addebitato da Dahlia TV sulla vostra carta di credito.

Per accedere al Servizio Dahlia Facile dovrete, previa consultazione delle Condizioni Generali di Servizio Dahlia:

- disporre di una SC attiva;
- richiedere l'attivazione del Servizio Dahlia Facile tramite il sito internet www.dahliatv.it o il Servizio Clienti, comunicando contestualmente: numero seriale della SC, propri dati identificativi, indirizzo, numero di telefono ed eventuale indirizzo e-mail, nonché riferimenti della propria carta di credito ai fini del pagamento (di seguito, con specifico riferimento alla comunicazione dei dati sopra elencati, "**Registrazione**").

Il contratto relativo al Servizio Dahlia Facile (di seguito "**Contratto**") - fatti salvi i casi di particolari offerte promozionali che prevedano termini diversi - ha durata di 12 mesi decorrenti dal giorno di attivazione del servizio stesso; il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo vostra disdetta da inoltrarsi mediante comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, eventualmente anticipata a mezzo telefax o posta elettronica, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza.

I termini e le condizioni che regolano il rapporto tra voi e Dahlia TV sono riportate in dettaglio nelle Condizioni Generali del Servizio Dahlia.

5.1.3 Smart Card

La SC può essere acquistata solo da persone maggiorenni ai sensi e per gli effetti dell'art. 2 cod. civ. e può successivamente circolare solo nel pieno rispetto di tutta la normativa tempo per tempo vigente in materia.

Prima di procedere all'acquisto e all'attivazione della SC occorre che verifichiate la sussistenza di tutte le condizioni preliminari descritte nelle Condizioni Generali del Servizio Dahlia e disponibili sul sito www.dahliatv.it (quali a titolo meramente esemplificativo, il corretto funzionamento del ricevitore, munito di un dispositivo di "*Parental Control*" abilitato, e l'effettiva ricezione del segnale digitale terrestre).

Successivamente potrete procedere all'attivazione della SC eseguendo *una tantum* le seguenti operazioni:

- accendere il ricevitore abilitato;
- prendere nota del numero di serie della SC (riportato sulla SC stessa) ed inserire correttamente la SC nell'apposito lettore di smart card del ricevitore;
- sintonizzare i canali *Dahlia* digitali, seguendo le istruzioni del ricevitore;
- selezionare il canale digitale criptato "*Dahlia* Attivazione";
- chiamare il Servizio Clienti e, seguendo le istruzioni della guida vocale oppure tramite operatore: (i) comunicare il numero seriale della SC stessa; nonché (ii) modificare il PIN trovato all'interno della confezione contenente la SC con un nuovo PIN di vostra scelta.

Siete tenuti a conservare il PIN così scelto in un luogo sicuro. Dahlia TV non potrà disporre liberamente del PIN da voi scelto e, pertanto, declina ogni responsabilità in caso di dimenticanza o smarrimento dello stesso;

- attendere rimanendo sintonizzati sul canale digitale criptato "Dahlia Attivazione" la conferma dell'avvenuta attivazione, i cui tempi possono variare a seconda dell'utilizzo della banda fino ad un massimo di 24 ore.

La SC non ha una scadenza fissa, ma potrà comunque essere sostituita da Dahlia TV, previa comunicazione, utilizzando il recapito telefonico acquisito in sede di attivazione del Servizio.

Tale sostituzione, garantita e senza costi aggiuntivi, potrà essere effettuata al fine di assicurare la sicurezza nella trasmissione degli eventi e prevenire fenomeni di pirateria, ovvero al fine di implementare il Servizio, che sarà comunque garantito da Dahlia TV.

In caso di sostituzione, Dahlia TV garantirà in ogni caso l'eventuale contenuto audiovisivo residuo contenuto nella SC ritirata.

In caso di possesso di una SC che necessiti di essere sostituita e:

- (i) qualora siate in possesso di un pacchetto non ancora esaurito, Dahlia TV si impegna a trasferire sulla nuova SC data in sostituzione l'eventuale contenuto audiovisivo residuo disponibile a tale data sulla SC sostituita;
- (ii) qualora abbiate attivato il Servizio Dahlia Facile, Dahlia TV si impegna ad adottare le opportune garanzie affinché sia possibile fruire del servizio e della relativa visione dei contenuti senza interruzioni,

il tutto secondo le modalità descritte nelle Condizioni Generali del Servizio Dahlia.

6. Servizio Clienti

L'assistenza che vi forniamo è garantita via e-mail all'indirizzo servizioclienti@dahliatv.it e attraverso i seguenti numeri telefonici, a vostra disposizione tutti i giorni inclusi sabato e domenica dalle 09.00 alle 23.00:

800 151 151² e 199 151 151³ forniscono i servizi di (i) attivazione della SC, di ciascun pacchetto unicamente mediante il Sistema Scratch Card e il Sistema PIN e del Servizio Dahlia Facile; (ii) abilitazione dei contenuti per adulti; (iii) assistenza tramite operatore (in caso di, a titolo esemplificativo e non esaustivo: recesso, reclamo, malfunzionamento e/o sostituzione della SC); e (iv) informazioni generali.

7. Condizioni economiche

7.1 Costi del Servizio

Il prezzo da voi pagato al momento dell'acquisto di una SC include il costo della sola SC. In caso di acquisto di una SC e di un pacchetto già presente ("*embedded*") nella SC stessa, il prezzo include il costo della SC ed il corrispettivo per la visione di tutti e soltanto i contenuti compresi in quel pacchetto. Nel caso di acquisto di un solo pacchetto, il prezzo include il corrispettivo per la visione di tutti e soltanto i contenuti compresi in quel pacchetto.

² numero gratuito disponibile solo chiamando da un telefono di rete fissa;

³ il costo della chiamata per gli abbonati di Telecom Italia - senza scatto alla risposta è di 10 centesimi di euro al minuto iva inclusa. Per chiamate dalle altre reti fisse o dal cellulare i costi sono legati all'operatore utilizzato.

Qualora abbiate acquistato un pacchetto o una SC ed un pacchetto già presente (“*embedded*”) nella SC stessa avrete diritto di vedere tutti e soltanto i contenuti organizzati da Dahlia TV nel pacchetto o nella SC così acquistati, e **Dahlia TV avrà diritto di trattenere il relativo prezzo indipendentemente** dal fatto che, successivamente all’acquisto, decidiate, per vostra scelta autonoma, di vedere o meno tutti, o soltanto alcuni, o nessuno dei contenuti ora detti.

I tagli ed i prezzi delle SC e dei pacchetti offerti nell'ambito del Servizio in Modalità Prepagata possono essere conosciuti consultando il sito www.dahliatv.it, contattando il Servizio Clienti ovvero recandosi presso i punti vendita abilitati.

Per usufruire del Servizio in Modalità Prepagata dovrete inoltre corrispondere il costo di attivazione (*una tantum*), equivalente al costo della chiamata al Servizio Clienti necessaria per attivare la SC e/o il pacchetto. Con tale ultimo costo si esaurisce il costo complessivo di prima attivazione del Servizio in Modalità Prepagata.

Il corrispettivo per il Servizio Dahlia Facile - il cui ammontare può essere conosciuto consultando il sito www.dahliatv.it o contattando il Servizio Clienti – sarà dovuto a decorrere dal giorno di attivazione del servizio stesso e sarà quello in vigore al momento dell'attivazione, ad eccezione di eventuali variazioni dell’IVA che si dovessero verificare nel corso della durata del Contratto (di seguito "**Corrispettivo**"). Resta inteso che eventuali sconti o promozioni in vigore al momento dell'attivazione del Servizio Dahlia Facile non saranno applicabili in caso di rinnovo del Contratto.

Le somme dovute in base al Contratto saranno corrisposte con cadenza bimestrale e anticipata, tramite pagamento con addebito su carta di credito.

Per usufruire del Servizio Dahlia Facile dovrete inoltre corrispondere un contributo (*una tantum*) di Euro 29, oltre il costo della chiamata al Servizio Clienti necessaria per attivare la SC e/o il Servizio Dahlia Facile. Con tale ultimo costo si esaurisce il costo complessivo di prima attivazione del Servizio Dahlia Facile.

7.2 Fatturazione del Servizio Dahlia Facile

Qualora, in sede di Registrazione o successivamente, abbiate espressamente fatto richiesta di ricevere le fatture cartacee per il Corrispettivo dovuto, queste vi verranno inviate all’indirizzo specificato. La spedizione delle fatture comporterà un addebito non superiore ad 1,50 euro, che sarà riportato in ogni singola fattura cartacea inviata.

Senza che questo comporti alcun addebito da parte di Dahlia TV, avrete comunque la facoltà di richiedere l’invio della fattura in formato elettronico all’indirizzo e-mail specificato dallo stesso al momento della Registrazione.

7.3 Inadempimento o ritardato pagamento del Corrispettivo

Sarà facoltà di Dahlia TV disporre la sospensione del Servizio Dahlia Facile qualora non effettuate il pagamento del Corrispettivo entro 30 giorni dalla scadenza della relativa rata di pagamento.

In tal caso, Dahlia TV si riserva la facoltà di richiedere il rimborso delle spese sostenute per il recupero del proprio credito, fatti salvi gli eventuali ulteriori costi, oltre agli interessi di mora. Inoltre, potrete ottenere la riattivazione del Servizio solo a condizione che abbiate provveduto

al pagamento (i) di tutte le somme arretrate dovute a titolo di corrispettivo, oltre ad una penale pari ad Euro 30; (ii) degli importi dovuti per le spese sostenute da Dahlia TV per il recupero del proprio credito.

La riattivazione del Servizio da parte di Dahlia TV sarà disposta entro 15 giorni dalla verifica dell'avvenuto pagamento delle suddette somme da voi dovute.

8. Recesso

Il recesso è disciplinato espressamente nelle Condizioni Generali del Servizio Dahlia.

9. Tutela dei Minori

Prima di acquistare la SC dovete dotarvi di un ricevitore munito di un dispositivo di "*Parental Control*" abilitato al fine di poter impedire ai minori la visione di eventuali programmi ad essi vietati.

Dopo aver attivato la SC, potrete richiedere l'abilitazione della SC stessa alla visione di contenuti vietati ai minori, utilizzando il PIN scelto in fase di attivazione della SC stessa (di seguito, "**Abilitazione dei Contenuti per Adulti**").

Per richiedere invece la disabilitazione della SC alla visione di contenuti vietati ai minori, non sarà necessario utilizzare alcun PIN.

Nel caso in cui decidiate di richiedere nuovamente l'Abilitazione dei Contenuti per Adulti dovrete riutilizzare il medesimo PIN precedentemente scelto.

Effettuata correttamente l'Abilitazione dei Contenuti per Adulti, per poter accedere alla visione dei contenuti vietati ai minori, dovrete inoltre utilizzare il codice numerico segreto per la gestione del sistema di "*Parental Control*", che deve essere correttamente installato nel ricevitore. Dahlia TV non sarà in alcun caso responsabile per il caso di impossibilità tecnica nell'attivazione del dispositivo di "*Parental Control*".

Sarà vostra cura e responsabilità non consentire che soggetti minorenni accedano alla visione di contenuti ad essi vietati.

10. Livelli di qualità del Servizio

Dahlia si impegna ad operare nel rispetto dei seguenti livelli di qualità del Servizio. Eventuali variazioni dei livelli di qualità saranno opportunamente comunicati da Dahlia con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni attraverso il sito internet www.dahliatv.it e il Servizio Clienti.

10.1 Attivazione

- L'attivazione della SC avviene di norma entro 30 minuti dal completamento della procedura di attivazione nel 90% dei casi, a condizione che la SC si trovi inserita in un box interattivo digitale terrestre abilitato oppure in un televisore dotato di sintonizzatore digitale terrestre e di modulo di accesso condizionato abilitati sintonizzato su *Dahlia*;

- L'attivazione del pacchetto avviene di norma entro 30 minuti dal completamento della procedura di attivazione nel 90% dei casi, a condizione che la SC si trovi inserita in un box interattivo digitale terrestre abilitato oppure in un televisore dotato di sintonizzatore digitale terrestre e di modulo di accesso condizionato abilitati sintonizzato su *Dahlia*;
- L'attivazione del Servizio Dahlia Facile avviene, di norma, entro 30 minuti, oppure contestualmente all'attivazione della SC, nel caso in cui abbiate richiesto direttamente a Dahlia TV di ricevere la SC, nel 90% dei casi, a condizione che la SC si trovi inserita in un box interattivo digitale terrestre abilitato oppure in un televisore dotato di sintonizzatore digitale terrestre e di modulo di accesso condizionato abilitati sintonizzato su *Dahlia*.

10.2 Assistenza

- Tempo medio di risposta alle chiamate al servizio di assistenza: inferiore a 80 secondi;
- Percentuale di chiamate al Servizio Clienti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 50%.

10.3. Erogazione del Servizio

Dahlia TV si impegna a garantire un tasso di disponibilità annuale del Servizio non inferiore al 90%.

Dahlia TV non si assume alcuna responsabilità nel caso di:

1. peggioramento della qualità di ricezione del Servizio derivante da fenomeni atmosferici;
2. fruizione del Servizio senza aver verificato preventivamente le condizioni preliminari per la fruizione del Servizio di cui all'art. 2 delle Condizioni Generali del Servizio Dahlia;
3. malfunzionamenti legati all'impianto di antenna e/o al ricevitore da voi utilizzati;
4. utilizzo di ricevitori non abilitati al Servizio;
5. manomissioni e/o interventi sul ricevitore e/o sulla SC non in regola con utilizzo conforme alle modalità di fruizione del Servizio e alle specifiche del ricevitore;
6. interruzione totale e/o parziale della fornitura di energia elettrica presso il domicilio di fruizione del Servizio;
7. situazioni eccezionali o cause di forza maggiore (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, scioperi, terremoti, inondazioni, attentati a tralicci di trasmissione, fenomeni atmosferici di particolare intensità, etc.);
8. interferenze di segnale generate da soggetti terzi;

9. in generale, problemi non imputabili a responsabilità di Dahlia TV.

La trasmissione di uno o più eventi calcistici, sportivi o di altro genere che determini l'oscuramento di uno o più canali *Dahlia* non costituisce ipotesi di interruzione del Servizio.

I contenuti trasmessi da Dahlia TV ma editi da terzi, non sono nella disponibilità di Dahlia TV; i contenuti relativi a eventi calcistici e/o sportivi sono soggetti a variazioni in relazione ai diritti esclusivi di cui Dahlia TV sarà titolare all'inizio di ogni stagione calcistica e/o competizione sportiva.

In caso di interruzione del Servizio per cause imputabili a Dahlia TV, vi riconosceremo:

- (i) nel caso in cui abbiate aderito al Servizio in Modalità Prepagata, esclusivamente il rimborso del corrispettivo pro-quota pagato per quell'evento, ricompreso in un determinato pacchetto, salvo il caso di cui al precedente paragrafo 5.1.3;
- (ii) nel caso in cui abbiate aderito al Servizio Dahlia Facile, uno sconto, di importo pari al corrispettivo pro-quota di quel contenuto audiovisivo, in uno dei successivi pagamenti del Corrispettivo.

Nel caso di definitiva interruzione o mancata trasmissione di uno o più contenuti audiovisivi offerti da Dahlia TV per cause imputabili all'esclusiva e comprovata responsabilità di Dahlia TV, e così dunque, non nei casi sopraelencati, Dahlia TV provvederà:

- a) alla ritrasmissione dell'evento oggetto della definitiva interruzione o mancata trasmissione qualora questo venga riprogrammato; ovvero
- b) qualora non sia prevista la riprogrammazione del suddetto evento: (i) nel caso in cui abbiate aderito al Servizio in Modalità Prepagata, solo ed esclusivamente alla restituzione di una somma pari al corrispettivo pro-quota di quel contenuto audiovisivo; (ii) nel caso in cui abbiate aderito al Servizio Dahlia Facile, a riconoscere al Cliente uno sconto, di importo pari al valore dei contenuti non fruiti rapportato al periodo di effettiva mancata fruizione del Servizio Dahlia Facile, in uno dei successivi pagamenti del Corrispettivo.

10.4. Fatturazione

Per la fruizione del Servizio in Modalità Prepagata non è prevista alcuna fatturazione da parte di Dahlia TV.

Per la fruizione del Servizio Dahlia Facile è prevista da parte di Dahlia TV fatturazione all'utente del servizio. Dahlia TV si impegna a mantenere un'accuratezza nella fatturazione all'utente superiore al 90%, ovvero una percentuale inferiore al 10% di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero totale di fatture emesse nel periodo.

11. Gestione del servizio

Per avere informazioni sullo stato della SC e per verificare il contenuto audiovisivo presente sulla stessa, nonché le ultime operazioni effettuate, potete contattare il Servizio Clienti.

12. La Gestione Reclami

Potrete segnalare eventuali reclami:

- contattando il Servizio Clienti ai numeri 800 151 151⁴ e 199 151 151⁵;
- tramite posta all'indirizzo: Dahlia TV S.r.l c/o B2Win in Via di Torre Spaccata n. 172 – 00169 Roma - all'attenzione del Servizio Clienti;
- tramite e-mail all'indirizzo servizioclienti@dahliatv.it;
- tramite fax al numero 06 91281756.

In ogni caso la segnalazione del reclamo dovrà essere effettuata entro e non oltre tre giorni dalla data di manifestazione del disservizio.

Per avere informazioni sullo stato del reclamo potrete chiamare il Servizio Clienti; vi forniremo risposta alle segnalazioni di reclamo nel termine di 30 giorni dalla data di ricezione delle segnalazioni stesse. Per conoscere l'esito del reclamo sarà necessario contattare il Servizio Clienti successivamente al termine sopra indicato. In caso di accoglimento del reclamo il procedimento di chiusura di quest'ultimo potrà avere una durata variabile in relazione alla tipologia di disservizio verificatosi ma, in ogni caso, la sua definizione non dovrà eccedere 60 giorni dalla data di accoglimento del reclamo da parte di Dahlia TV.

Qualsiasi reclamo pervenuto a Dahlia TV sarà analizzato affinché possano essere valutate eventuali azioni di supporto ovvero azioni migliorative del Servizio.

Tutti i reclami segnalati dai Clienti saranno acquisiti dal Servizio Clienti e memorizzati su un apposito sistema informativo che associa allo specifico reclamo un codice identificativo univoco che ne garantisce la tracciabilità.

12.1. Malfunzionamento della SC e sostituzione

In caso di malfunzionamento della SC potete chiederne la sostituzione, secondo le modalità descritte nelle Condizioni Generali del Servizio Dahlia.

12.2. Interruzione del Servizio

Si rinvia al paragrafo 10.3 della presente Carta dei Servizi di Dahlia.

13. Legge applicabile e foro competente

La legge applicabile è esclusivamente quella italiana. Per ogni controversia relativa al Servizio, fermo restando il previo ricorso alle procedure definite dalla delibera n. 173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", è competente il foro della località da voi indicata come propria residenza ubicata nel territorio dello Stato italiano.

⁴ numero gratuito disponibile solo chiamando da un telefono di rete fissa;

⁵ il costo della chiamata per gli abbonati di Telecom Italia - senza scatto alla risposta è di 10 centesimi di euro al minuto iva inclusa. Per chiamate dalle altre reti fisse o dal cellulare i costi sono legati all'operatore utilizzato.