

## **Condizioni Generali del Servizio Dahlia Marzo 2010**

Le presenti Condizioni Generali del Servizio Dahlia<sup>1</sup> disciplinano il rapporto contrattuale tra il Cliente (intendendosi per tale: (i) ai fini del Servizio in Modalità Prepagata, il primo acquirente della SC – come in prosieguo definita – ed i successivi soggetti che saranno abilitati all'utilizzo della SC stessa, nel rispetto della normativa vigente; e (ii) ai fini del Servizio Dahlia Facile, chi abbia richiesto l'attivazione del Servizio Dahlia Facile – come in prosieguo definito – tramite il Servizio Clienti o il sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it)) e Dahlia TV S.r.l., per la fornitura del servizio *Dahlia* sia in modalità prepagata (di seguito “**Servizio in Modalità Prepagata**”) sia in modalità Dahlia Facile (di seguito “**Servizio Dahlia Facile**”).

- 1. Oggetto del Servizio**
- 2. Condizioni Preliminari per la fruizione del Servizio**
- 3. Insussistenza delle Condizioni Preliminari per la fruizione del Servizio**
- 4. Caratteristiche del Servizio in Modalità Prepagata**
- 5. Caratteristiche del Servizio Dahlia Facile**
- 6. Smart Card**
- 7. Variazioni Tecniche, Interruzione e Sospensione del Servizio**
- 8. Informativa al Cliente**
- 9. Servizio Clienti**
- 10. Reclami**
- 11. Cessione del contratto**
- 12. Privacy**
- 13. Legge applicabile e foro competente**

### **1. Oggetto del Servizio**

Dahlia TV S.r.l. (di seguito “**Dahlia TV**”), con sede legale in Roma, Via Valadier n. 42, in possesso delle necessarie autorizzazioni in qualità di soggetto abilitato all’offerta di servizi sulla piattaforma digitale terrestre (ai sensi del Decreto Legislativo n. 177 del 31 Luglio 2005 e ss.mm.ii. - “**Testo unico della radiotelevisione**”), mette a disposizione dei Clienti un servizio di trasmissione di contenuti audiovisivi a pagamento in tecnica digitale terrestre, denominato *Dahlia*, sia in modalità prepagata sia in modalità Dahlia Facile (di seguito “**Servizio**”).

La fruizione del Servizio è resa possibile solo attraverso l'acquisto e l'utilizzo di un'apposita Smart Card, denominata *Dahlia* (di seguito “**SC**”) - da inserire in un box interattivo digitale terrestre

---

<sup>1</sup> Ai fini delle presenti Condizioni Generali del Servizio Dahlia:

- la definizione “**Condizioni Generali del Servizio in Modalità Prepagata**” include tutte le previsioni contenute negli articoli delle presenti Condizioni Generali del Servizio Dahlia, con la sola esclusione dell'art. 5 (Caratteristiche del Servizio Dahlia Facile);
- la definizione “**Condizioni Generali del Servizio Dahlia Facile**” include tutte le previsioni contenute negli articoli delle presenti Condizioni Generali del Servizio Dahlia, con la sola esclusione dell'art. 4 (Caratteristiche del Servizio in Modalità Prepagata).

abilitato oppure in un televisore dotato di sintonizzatore digitale terrestre e di modulo di accesso condizionato abilitati - e subordinatamente alla sussistenza delle altre specifiche condizioni preliminari previste al successivo art. 2 e al perfezionamento degli ulteriori atti di esecuzione previsti dai successivi artt. 4, 5 e 6 delle presenti Condizioni Generali del Servizio Dahlia (di seguito “**Condizioni Preliminari**”).

**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.**

Il Servizio è attualmente costituito da offerte “a pacchetto” nella modalità prepagata e dall’offerta Dahlia Facile - a scelta del Cliente - e consiste nella visione, mediante la SC, di contenuti audiovisivi discrezionalmente organizzati da Dahlia TV nelle singole offerte, programmati agli orari e nelle modalità stabiliti dalla stessa Dahlia TV (di seguito, rispettivamente, “**Offerta in Modalità Prepagata**” ed “**Offerta Dahlia Facile**” e, congiuntamente, “**Offerta**”).

Il Cliente che acquista una delle Offerte potrà fruire degli eventi in essa presenti seguendo i relativi orari di programmazione di Dahlia TV.

## **2. Condizioni Preliminari per la fruizione del Servizio**

Prima di acquistare la SC o di accedere al Servizio Dahlia Facile, il Cliente è invitato a leggere le Condizioni Generali del Servizio Dahlia e la Carta dei Servizi, le cui versioni aggiornate sono disponibili sul sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it), anche al fine di verificare attentamente le Condizioni Preliminari che devono sussistere per la fruizione del Servizio e che sono comunque anche di seguito specificate.

### **2.1 Copertura del territorio e Ricezione del segnale digitale terrestre di Dahlia**

Il segnale digitale terrestre di *Dahlia* raggiunge la maggior parte delle zone situate nel territorio italiano, San Marino e Vaticano.

Il Cliente è invitato a verificare preventivamente:

- (a) che il proprio Comune rientri tra quelli coperti dal segnale digitale terrestre di *Dahlia* consultando il sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it) o chiamando il Servizio Clienti;
- (b) che il segnale digitale terrestre di *Dahlia* sia effettivamente ricevuto con livello e qualità adeguati, tramite il ricevitore ed il sistema di antenna del Cliente.

### **2.2 Ricevitori abilitati alla fruizione del Servizio**

Il Cliente prende atto che i ricevitori digitali terrestri abilitati alla fruizione del Servizio sono soltanto quelli: (i) dotati del CAS (*Conditional Access System*) Irdeto versione 2 o successive; e (ii) compatibili con *Dahlia*.

Tale standard può essere:

- già presente “nativamente” (“*embedded*”) nel decoder all’atto dell’acquisto;

- introdotto nel decoder successivamente all'acquisto, attraverso l'aggiornamento automatico via etere;
- in moduli esterni predisposti (*Conditional Access Module – CAM*) nel caso di televisori integrati predisposti.

Il Cliente prende atto che la SC non può funzionare in un decoder esclusivamente satellitare, né in un decoder esclusivamente via cavo o in un decoder esclusivamente IPTV.

Il Cliente interessato alla fruizione del Servizio deve, pertanto, dotarsi di un ricevitore abilitato nei termini sopra precisati, il quale deve, altresì, essere (i) correttamente installato secondo le modalità indicate dal produttore del ricevitore; e (ii) munito di un dispositivo di “*Parental Control*” abilitato al fine di poter impedire ai minori la visione di eventuali programmi ad essi vietati.

Oltre alle informazioni disponibili sul sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it), Dahlia TV medesima mette a disposizione dei Clienti, al fine di agevolare la verifica preventiva delle Condizioni Preliminari necessarie per la fruizione del Servizio, ivi incluse quelle relative ai ricevitori abilitati ora viste, un Servizio Clienti tramite il quale il Cliente potrà ricevere informazioni utili relative alla lista dei modelli di ricevitori abilitati.

Dahlia TV non si assume alcuna responsabilità per eventuali malfunzionamenti di ricevitori già dichiarati come abilitati (incluso espressamente il malfunzionamento del dispositivo di “*Parental Control*”) e, successivamente e per cause non direttamente imputabili a Dahlia TV, non più in grado di assolvere tutte od alcune delle funzionalità legate sia al Servizio in Modalità Prepagata sia al Servizio Dahlia Facile, come descritte ai successivi artt. 4 e 5.

Resta inoltre inteso che, una volta che il Cliente abbia selezionato il codice numerico segreto per l'attivazione e l'accesso ai programmi la cui visione ai minori è vietata, Dahlia TV non sarà comunque responsabile di eventuali atti di manomissione o sostituzione del ricevitore o comunque di qualunque ulteriore atto che terzi pongano in essere al fine di disabilitare e/o eludere il sistema di “*Parental Control*”, non essendo nella possibilità di Dahlia TV verificare le modalità di funzionamento ed utilizzo del ricevitore.

### **3. Insussistenza delle Condizioni Preliminari per la fruizione del Servizio**

In caso di mancata fruizione, totale o parziale, del Servizio dovuta all'insussistenza di una o più delle Condizioni Preliminari descritte al precedente art. 2, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- impianto di antenna non funzionante e/o non predisposto alla ricezione del segnale digitale terrestre di *Dahlia*;
- utilizzo di un ricevitore non compatibile (i) con lo standard CAS Irdeto versione 2 o successive; e (ii) con *Dahlia* e/o non aggiornato;
- utilizzo di un ricevitore non abilitato nei termini di cui sopra, *sub* paragrafo 2.2;
- utilizzo di un ricevitore abilitato ma non funzionante a causa di problemi di natura tecnica e/o di installazione e/o manutenzione;
- errori nella procedura di attivazione della SC riconducibili ad errate operazioni del Cliente,

nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Dahlia TV.

## **4. Caratteristiche del Servizio in Modalità Prepagata**

### **4.1 Conclusione del contratto**

Il Servizio in Modalità Prepagata 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 da parte del Cliente ad uno o più dei pacchetti acquistati dal Cliente stesso tra quelli offerti da Dahlia TV nell'ambito dell'Offerta in Modalità Prepagata.

Sia il contratto di acquisto della SC sia il contratto di acquisto di un/più pacchetto/i offerto/i da Dahlia TV nell'ambito dell'Offerta in Modalità Prepagata sono conclusi nel momento dell'acquisto da parte del Cliente della SC e/o di uno o più pacchetti compresi nell'ambito dell'Offerta in Modalità Prepagata stessa.

La SC e ciascun pacchetto possono essere acquistati, previa consultazione delle Condizioni Generali di Servizio, presso i canali ed i punti vendita abilitati consultabili sul sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it), contattando il Servizio Clienti, nonché attraverso le ulteriori modalità che saranno opportunamente comunicate al Cliente attraverso il sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it).

Resta inteso che, in caso di acquisto della SC presso uno dei punti vendita abilitati, Dahlia TV sarà tenuta a fornire direttamente assistenza al Cliente nelle sole ipotesi previste dai seguenti paragrafi delle Condizioni Generali del Servizio Dahlia: (i) sostituzione della SC (paragrafo 6.5); (ii) variazioni tecniche interruzione e sospensione del Servizio (art. 7); (iii) ambito di utilizzo della SC (paragrafo 6.4); (iv) modalità di recesso e rimborsi (paragrafo 4.4.); (v) malfunzionamento e sostituzione della SC (paragrafo 6.6); e (vi) reclami (art. 10).

La visione dei contenuti audiovisivi compresi nell'ambito dell'Offerta in Modalità Prepagata sarà consentita al Cliente che, dopo aver verificato la sussistenza di tutte le Condizioni Preliminari di cui al precedente art. 2, avrà acquistato ed attivato una SC ed uno o più pacchetti, in conformità a quanto previsto al presente art. 4 delle presenti Condizioni Generali del Servizio Dahlia.

L'attivazione della SC, come prevista al successivo paragrafo 6.2, comporta l'integrale ed incondizionata accettazione delle Condizioni Generali del Servizio in Modalità Prepagata da parte del Cliente.

Dahlia TV si riserva di accettare richieste di attivazione di pacchetti su SC sulle quali sia stato in precedenza attivato il Servizio Dahlia Facile (e sia per qualsiasi ragione cessata la fornitura di tale Servizio Dahlia Facile da parte di Dahlia TV), qualora il Cliente non abbia provveduto al pagamento di tutte le somme arretrate dovute a titolo di Corrispettivo (come indicato al successivo paragrafo 5.2) e di penale, nonché degli importi dovuti per le spese sostenute da Dahlia per il recupero del proprio credito nei confronti del Cliente.

### **4.2 Modalità di acquisto dell'Offerta in Modalità Prepagata**

Per l'acquisto e l'abilitazione alla visione dei contenuti audiovisivi trasmessi da Dahlia TV nell'ambito dell'Offerta in Modalità Prepagata, il Cliente dovrà effettuare le seguenti operazioni:

1. **Abilitazione:** il Cliente in possesso dell'apposito pacchetto scratch card potrà effettuare, previo pagamento, l'operazione di abilitazione dello stesso presso i punti vendita abilitati o seguendo le istruzioni contenute nel pacchetto scratch card medesimo (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**");
2. **Attivazione:** dopo aver effettuato le operazioni di abilitazione sopra descritte, il Cliente potrà attivare il pacchetto prescelto nell'ambito dell'Offerta in Modalità Prepagata, chiamando il Servizio Clienti e seguendo le istruzioni della guida vocale oppure tramite operatore. Il Cliente è invitato 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 di cui al successivo paragrafo 4.4.

I pacchetti offerti da Dahlia TV nell'ambito dell'Offerta in Modalità Prepagata devono essere attivati dal Cliente 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 nei confronti del Cliente.

Il Cliente accetterà incondizionatamente i contenuti offerti da Dahlia TV nell'ambito dell'Offerta in Modalità Prepagata al momento dell'attivazione.

### 4.3 Costi del Servizio in Modalità Prepagata

Il prezzo pagato dai Clienti 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.

Il Cliente che abbia acquistato un pacchetto o una SC ed un pacchetto già presente ("*embedded*") nella SC stessa avrà 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 il Cliente, successivamente all'acquisto, decida, per sua 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 dell'Offerta in Modalità Prepagata possono essere conosciuti consultando il sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it), contattando il Servizio Clienti ovvero recandosi presso i punti vendita abilitati.

### 4.4 Modalità di Recesso e Rimborsi

**4.4.1** Nel solo caso di acquisto attraverso il Servizio Clienti (o tramite il sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it), quando tale modalità sarà resa disponibile) il Cliente potrà recedere, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 10 giorni lavorativi, a seconda dei casi, dalla ricezione della SC o dall'acquisto del pacchetto. Il diritto di recesso potrà essere esercitato con l'invio, entro il suddetto termine di 10 giorni, di una comunicazione scritta mediante lettera

raccomandata con avviso di ricevimento (eventualmente anticipata a mezzo telefax o posta elettronica), secondo le modalità di seguito descritte. Resta inteso che il Cliente sarà tenuto a corrispondere le spese dirette alla restituzione della SC o del pacchetto. La comunicazione dovrà contenere le informazioni riportate nel successivo paragrafo 4.4.2. Resta inteso che, ai fini del calcolo dei termini sopra indicati, farà fede la data di spedizione della lettera raccomandata.

**4.4.2** Il Cliente potrà comunque esercitare il diritto di recesso in caso di variazioni del Servizio in Modalità Prepagata imputabili a Dahlia TV e pregiudizievoli per il Cliente stesso come descritto al paragrafo 7.1.

Per poter esercitare il diritto di recesso, il Cliente dovrà inviare la comunicazione scritta, con un preavviso di 30 giorni, al seguente indirizzo: Dahlia TV S.r.l., c/o B2Win in Via di Torre Spaccata n. 172 – 00169 Roma - all'attenzione del Servizio Clienti.

La richiesta dovrà contenere:

- nome, cognome e indirizzo di residenza del Cliente;
- indirizzo di spedizione della SC (ove diverso dal primo) o, a seconda dei casi, numero seriale della scratch card o codice dello scontrino comunicato al momento della abilitazione alla visione del contenuto audiovisivo del relativo pacchetto;
- recapito telefonico del Cliente;
- il taglio o la descrizione del relativo pacchetto;
- l'indicazione della scadenza del relativo pacchetto;
- le coordinate bancarie complete (IBAN) ovvero la richiesta di avvalersi del servizio di "Bonifico Domiciliato" presso Poste Italiane S.p.A.;
- la SC e, a seconda dei casi, la scratch card o lo scontrino del relativo pacchetto.

Non potranno essere prese in considerazione richieste di recesso incomplete rispetto alle informazioni sopra indicate e/o prive di SC e della scratch card o dello scontrino del relativo pacchetto.

I termini per l'accoglimento della richiesta sono rilevanti solo nel caso di variazione tecnica unilaterale e sono di 30 giorni dalla pubblicazione dell'informativa sul sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it).

**4.4.3** I Clienti che rientrano nelle fattispecie indicate riceveranno il rimborso del corrispettivo dell'eventuale contenuto audiovisivo residuo nel termine massimo di 90 giorni dal ricevimento da parte di Dahlia TV all'indirizzo sopra indicato, della comunicazione di recesso in originale unitamente alla SC e alla scratch card e/o allo scontrino del relativo pacchetto dal cui acquisto si sia receduto, così articolato:

nel caso di variazioni del Servizio pregiudizievoli per il Cliente, come descritto al paragrafo 7.1:

- **se il Cliente possiede una SC:** viene rimborsato il costo della SC;
- **se il Cliente ha acquistato un pacchetto che risulta essere non ancora attivato:** viene rimborsato il valore nominale dello stesso;

- **se il Cliente ha acquistato un pacchetto:** viene rimborsato il valore del pacchetto al netto del valore corrispondente ai giorni di effettiva fruizione del Servizio in Modalità Prepagata;

in caso di recesso per ripensamento:

- **se il Cliente possiede una SC:** viene rimborsato il valore nominale della SC, solo se la stessa non è stata ancora attivata;
- **se il Cliente ha acquistato un pacchetto che risulta essere non ancora attivato:** viene rimborsato il valore nominale dello stesso.

## 5. Caratteristiche del Servizio Dahlia Facile

### 5.1 Conclusione del Contratto e modalità di acquisto dell'Offerta Dahlia Facile

Il Servizio Dahlia Facile 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 da parte del Cliente ai contenuti offerti da Dahlia TV nell'ambito dell'Offerta Dahlia Facile.

Per accedere al Servizio Dahlia Facile il Cliente deve, previa consultazione delle Condizioni Generali del Servizio Dahlia:

- disporre di una SC attiva;
- richiedere l'attivazione del Servizio Dahlia Facile tramite il Servizio Clienti e/o ulteriori canali che saranno di volta in volta resi noti tramite il sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it), 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, "**Registrazione**").

Resta espressamente inteso che la Registrazione comporta l'integrale ed incondizionata accettazione da parte del Cliente delle Condizioni Generali del Servizio Dahlia Facile (di seguito, congiuntamente alle Condizioni Generali del Servizio Dahlia Facile, "**Contratto**").

Dahlia TV si riserva sempre di accettare le richieste di attivazione del Servizio Dahlia Facile. In particolare, Dahlia TV si riserva la facoltà di accettare richieste di riattivazione del Servizio Dahlia Facile per SC sulle quali sia stato esercitato il diritto di recesso o altra modalità di sospensione o interruzione del Servizio Dahlia Facile nei sei mesi precedenti.

Il Cliente è tenuto ad inviare a Dahlia TV, a mezzo posta, utilizzando la busta preaffrancata allegata al Contratto inviato al Cliente da Dahlia TV l'originale del Contratto sottoscritto, trattenendo la copia di sua spettanza, entro e non oltre 30 giorni dall'attivazione del Servizio Dahlia Facile; decorso inutilmente tale termine, potranno trovare applicazione le disposizioni di cui al paragrafo 7.3 che segue.

Successivamente alla Registrazione, il Cliente sarà tenuto a comunicare immediatamente per iscritto a Dahlia TV, con raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo Dahlia TV S.r.l., c/o B2Win in Via di Torre Spaccata n. 172 – 00169 Roma - all'attenzione del Servizio Clienti ovvero mediante posta elettronica all'indirizzo e-mail [servizioclienti@dahliatv.it](mailto:servizioclienti@dahliatv.it) o telefax al

numero 06 91281756, ogni modifica relativa ai dati forniti in sede di Registrazione. Eventuali variazioni dei dati relativi alla carta di credito indicata dal Cliente per l'effettuazione del pagamento del Corrispettivo (come di seguito definito) dovranno essere comunicati a Dahlia TV chiamando il Servizio Clienti di Dahlia TV.

## 5.2 Pagamento e fatturazione del Servizio Dahlia Facile

Il corrispettivo per il Servizio Dahlia Facile sarà dovuto a decorrere dal giorno dell'attivazione del relativo Servizio e sarà quello in vigore al momento dell'attivazione stessa. Tale corrispettivo includerà anche il contributo *una tantum* di Euro 29 che il Cliente dovrà versare nel caso di abbonamento al Servizio Dahlia Facile (di seguito "**Contributo**") - ad eccezione di eventuali variazioni dell'IVA che si dovessero verificare nel corso della durata del Contratto (di seguito, con esclusione del Contributo, "**Corrispettivo**").

Le somme dovute dal Cliente in base al Contratto saranno pagate con cadenza bimestrale e anticipata, tramite addebito sulla carta di credito indicata al momento della Registrazione. L'effettiva applicazione della modalità di pagamento a mezzo carta di credito è comunque soggetta all'accettazione dell'ente emittente la carta di credito.

Dahlia TV si riserva la facoltà di aumentare il Corrispettivo dandone preventiva comunicazione scritta al Cliente, il quale – nel caso in cui il Corrispettivo subisca un aumento pari a complessivi 2,50 Euro/mese in un anno solare - avrà diritto di recedere dal Contratto con effetto immediato inviando a Dahlia TV, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo Dahlia TV S.r.l., c/o B2Win in Via di Torre Spaccata n. 172 – 00169 Roma - all'attenzione del Servizio Clienti, eventualmente anticipata mediante posta elettronica all'indirizzo e-mail servizioclienti@dahliatv.it o telefax al numero 06 91281756. Qualora il Cliente non eserciti il diritto di recesso nei modi e nei termini sopra descritti, le nuove condizioni economiche si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 giorni sopra indicato.

Dahlia TV potrà rifiutarsi di attivare il Servizio Dahlia Facile e/o disporre la sospensione qualora: (i) i dati indicati dal Cliente per l'effettuazione del pagamento mediante carta di credito non risultino corretti; (ii) il Cliente non effettui il pagamento del Corrispettivo entro 30 giorni dalla scadenza della relativa rata di pagamento, come indicato al paragrafo 7.3 che segue.

Qualora il Cliente, come previsto al paragrafo 6.7 che segue, fosse già in possesso di una SC attiva, contenente dei diritti di visione relativi a contenuti dell'Offerta in Modalità Prepagata e non ancora fruiti, egli avrà diritto ad usufruire di tali diritti di visione residui. Il Servizio Dahlia Facile inizierà pertanto a decorrere soltanto dal giorno successivo alla data di scadenza dell'Offerta in Modalità Prepagata. Resta inteso che una volta attivato il Servizio Dahlia Facile, il Cliente non potrà attivare sulla stessa SC alcuna Offerta in Modalità Prepagata.

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

Il Cliente, senza che questo comporti alcun addebito da parte di Dahlia TV, avrà comunque la facoltà di richiedere, in alternativa, l'invio della fattura in formato elettronico all'indirizzo e-mail specificato dallo stesso al momento della Registrazione.

Il Cliente ha la facoltà di contestare il Corrispettivo addebitato da Dahlia entro 30 giorni dall'avvenuto addebito, contattando il Servizio Clienti e per iscritto inviando una comunicazione al Servizio Clienti a mezzo fax al numero 06 91281756 oppure a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata al seguente indirizzo Dahlia TV S.r.l., c/o B2Win in Via di Torre Spaccata n. 172 – 00169 Roma - all'attenzione del Servizio Clienti. Allo scadere del predetto periodo, in assenza di tempestivo reclamo da parte del Cliente, le fatture ed i relativi addebiti emessi da Dahlia TV saranno considerati accettati dal Cliente.

### **5.3 Durata del Contratto e recesso**

Il Contratto - fatti salvi i casi di particolari offerte promozionali che prevedano termini diversi - ha durata di 12 mesi decorrenti dal giorno dell'attivazione del Servizio Dahlia Facile; il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da parte del Cliente 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.

**5.3.1** Una volta attivato il Servizio Dahlia Facile attraverso il Servizio Clienti (o tramite il sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it), quando tale modalità sarà resa disponibile), il Cliente potrà recedere, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 10 giorni lavorativi che decorrono, rispettivamente:

- dall'attivazione del Servizio Dahlia Facile, qualora il Cliente sia già in possesso di una SC;
- dalla Registrazione, qualora il Cliente sia già in possesso di una SC attiva, contenente dei diritti di visione relativi a contenuti dell'Offerta in Modalità Prepagata non ancora fruiti;
- dalla Registrazione, qualora il Cliente sia in attesa di ricevere la SC da parte di Dahlia TV.

Il diritto di recesso potrà essere esercitato con l'invio, entro i termini previsti, di una comunicazione scritta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento (eventualmente anticipata a mezzo telefax o posta elettronica), secondo le modalità di seguito descritte. Resta inteso che, ai fini del calcolo dei termini sopra indicati, farà fede la data di spedizione della lettera raccomandata. Dahlia TV si riserva la facoltà di richiedere al Cliente le eventuali spese dirette alla restituzione della SC.

**5.3.2** Il Cliente potrà comunque esercitare il diritto di recesso in caso di variazioni del Servizio Dahlia Facile imputabili a Dahlia TV e pregiudizievoli per il Cliente stesso come descritto al paragrafo 7.1.

Per poter esercitare il diritto di recesso, il Cliente dovrà inviare la comunicazione scritta, con un preavviso di 30 giorni, al seguente indirizzo: Dahlia TV S.r.l., c/o B2Win in Via di Torre Spaccata n. 172 – 00169 Roma - all'attenzione del Servizio Clienti. I termini per l'accoglimento della richiesta sono rilevanti solo nel caso di variazione tecnica unilaterale e sono di 30 giorni dalla pubblicazione dell'informativa sul sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it).

**5.3.3** In ogni caso, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza necessità di specificarne il motivo, dandone comunicazione scritta a Dahlia TV con un preavviso di almeno 30 giorni, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, eventualmente anticipata a mezzo telefax o posta elettronica, al seguente indirizzo: Dahlia TV S.r.l., c/o B2Win in Via di Torre Spaccata n. 172 – 00169 Roma - all'attenzione del Servizio Clienti.

Qualora il Cliente si avvalga della sopra menzionata facoltà di recesso, Dahlia TV avrà comunque diritto di richiedere allo stesso (i) gli importi dovuti a titolo di Corrispettivo sino alla data dell'avvenuto recesso; (ii) il rimborso dei costi gestionali, amministrativi, logistici e commerciali diretti e indiretti, che Dahlia deve sostenere per la gestione di una richiesta di recesso dal Contratto da parte del Cliente (di seguito, "**Costi dell'Operatore**").

A seguito della richiesta di recesso da parte del Cliente, Dahlia TV restituirà allo stesso Cliente gli eventuali importi già versati a titolo di Corrispettivo, limitatamente all'ammontare corrispondente al periodo di erogazione del Servizio Dahlia Facile non ancora fruito dal Cliente, alla data dell'avvenuto recesso, al netto dei Costi dell'Operatore.

#### **5.4 Sconti e offerte**

Dahlia TV si riserva la facoltà di offrire ai Clienti sconti e offerte promozionali di volta in volta definiti. La fruizione di sconti sugli importi dovuti a titolo di Corrispettivo e/o di offerte promozionali che incidano sul Corrispettivo stesso è subordinata alla sussistenza del Contratto almeno per le durate contrattuali di volta in volta previste. Nel caso in cui il Cliente si avvalga della facoltà di recesso di cui al paragrafo 5.3.3 che precede, Dahlia TV avrà comunque il diritto di richiedere allo stesso il rimborso degli sconti di cui abbia beneficiato ai sensi del presente paragrafo, qualora non abbia rispettato i termini minimi di durata del Contratto previsti dalle singole offerte promozionali.

#### **5.5 Risoluzione del Contratto**

Fatta salva ogni ipotesi di risoluzione del Contratto prevista dalle norme vigenti, Dahlia TV si riserva la facoltà di risolvere il Contratto qualora siano trascorsi 30 giorni dalla sospensione del Servizio per le ipotesi di cui al paragrafo 7.3 lett. a), b) e c).

Resta inteso che in caso di risoluzione del Contratto il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere a Dahlia TV il pagamento del Corrispettivo maturato sino alla data di risoluzione del Contratto stesso. Inoltre, Dahlia TV avrà in ogni caso la facoltà di richiedere, a titolo di penale, un importo pari ad Euro 30.

#### **5.6 Variazioni delle Condizioni Generali del Servizio Dahlia Facile**

Dahlia TV si riserva la facoltà di modificare, anche per esigenze connesse all'evoluzione del Servizio e/o dell'ampliamento dei contenuti le Condizioni Generali del Servizio Dahlia Facile, dandone comunicazione al Cliente tramite il sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it) e, in caso di modifiche peggiorative del Servizio Dahlia Facile, attraverso la documentazione di fatturazione inviata periodicamente al Cliente, ovvero attraverso modalità differenti che potranno essere di volta in volta indicate da Dahlia TV. Solo in caso di modifiche peggiorative del Servizio Dahlia Facile, il Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto, senza costi aggiuntivi, con effetto immediato inviando

a Dahlia TV, entro e non oltre 30 giorni dalla data indicata nella documentazione di fatturazione (o tramite altra modalità di volta in volta indicata da Dahlia TV), una lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo Dahlia TV S.r.l., c/o B2Win in Via di Torre Spaccata n. 172 – 00169 Roma - all'attenzione del Servizio Clienti, eventualmente anticipata a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo e-mail servizioclienti@dahliatv.it o telefax al seguente numero 06 91281756. Qualora il Cliente non eserciti il diritto di recesso nei modi e nei tempi sopra descritti, le nuove Condizioni Generali del Servizio Dahlia Facile saranno automaticamente applicate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 giorni dalla pubblicazione sul sito internet.

## **6. Smart Card**

### **6.1 Proprietà della SC**

La SC, al momento dell'acquisto della stessa da parte del Cliente, diviene di proprietà del Cliente medesimo.

### **6.2 Attivazione della SC**

Al momento dell'acquisto, la SC non è attiva e pertanto il Cliente, dopo aver verificato ed essersi assicurato:

- il corretto funzionamento dell'impianto di ricezione;
- l'effettiva ricezione del segnale digitale terrestre di *Dahlia* da parte del proprio impianto di antenna e ricevitore;
- l'abilitazione ed il corretto funzionamento ed installazione del ricevitore;
- la compatibilità del ricevitore (i) con lo standard CAS Irdeto versione 2 o successive; e (ii) con *Dahlia*;
- che il ricevitore sia munito di un sistema di “*Parental Control*” abilitato,

dovrà attivare la 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 sua scelta.

Il Cliente è tenuto a conservare il PIN così scelto in un luogo sicuro. Dahlia TV non potrà disporre liberamente del PIN scelto dal Cliente 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.

Eventuali nuove e ulteriori modalità di attivazione della SC, così come eventuali variazioni delle modalità attualmente esistenti, saranno comunicate sul sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it) oppure contattando il Servizio Clienti.

### **6.3 Tutela dei minori - Abilitazione della SC alla visione di contenuti per adulti**

Dopo aver attivato la SC, il Cliente potrà 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 il Cliente decidesse di richiedere nuovamente l'Abilitazione dei Contenuti per Adulti dovrà riutilizzare il medesimo PIN precedentemente scelto.

Effettuata correttamente l'Abilitazione dei Contenuti per Adulti, per poter accedere alla visione dei contenuti vietati ai minori, il Cliente dovrà inoltre utilizzare il codice numerico segreto per la gestione del sistema di "*Parental Control*", che deve essere correttamente installato nel ricevitore (come espressamente previsto al paragrafo 2.2 che precede). Dahlia TV non sarà in alcun caso responsabile per il caso di impossibilità tecnica nell'attivazione del dispositivo di "*Parental Control*".

### **6.4 Ambito di utilizzo della SC**

La SC può essere usata dai Clienti esclusivamente per fini privati e personali in ambito domestico ed utilizzata solo presso un domicilio situato sul territorio italiano, San Marino e Vaticano. È pertanto espressamente vietato ogni altro uso.

I Clienti si impegnano, tra l'altro, a:

- custodire la SC con la massima cura ed attenzione;
- servirsene soltanto per la visione dei programmi offerti da Dahlia TV ed esclusivamente in ambito personale e privato;
- non usarla per la visione di uno qualsiasi dei contenuti ricompresi nell'Offerta in ambito commerciale e/o in locali aperti al pubblico;
- non manometterla e/o alterarla, in particolare allo scopo di avere accesso a contenuti audiovisivi non validamente acquistati, in difformità alle presenti Condizioni Generali di Servizio Dahlia;
- non consentire che soggetti minorenni accedano alla visione di contenuti ad essi vietati.

Ogni uso diverso da quelli espressamente consentiti quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, l'uso per fini commerciali e/o in locali aperti al pubblico, è da considerarsi illegittimo e ricade nell'esclusiva responsabilità dei Clienti stessi, i quali mallevano e tengono indenne Dahlia TV da qualsiasi pretesa che, in qualsiasi sede, possa essere da terzi avanzata in relazione ad eventuali usi difformi rispetto a quanto qui previsto. Ogni tentativo di manomissione, modifica non autorizzata e/o uso improprio della SC verrà perseguito da Dahlia TV ai sensi delle norme in vigore.

Dahlia TV declina ogni responsabilità in merito all'eventuale furto e/o smarrimento della SC.

Pertanto nei casi di furto e/o smarrimento della SC il Cliente non avrà diritto né alla sostituzione della SC né alla restituzione di una somma pari al corrispettivo pro-quota dell'eventuale contenuto audiovisivo residuo né, in relazione al Servizio Dahlia Facile, al rimborso degli importi già versati a titolo di Contributo e/o di Corrispettivo.

### **6.5 Facoltà di sostituzione della SC da parte di Dahlia TV**

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

Tale sostituzione 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.

Dahlia TV provvederà alla sostituzione delle SC, senza costi aggiuntivi per il Cliente; qualora, per qualsiasi ragione, non sia in grado di provvedere direttamente alla sostituzione delle SC, Dahlia TV si riserva fin da ora la facoltà di richiedere al Cliente di provvedere personalmente alla sostituzione, acquistando una nuova SC. In tal caso, Dahlia rimborserà il costo della nuova SC:

- (i) ai Clienti in possesso di un pacchetto non ancora esaurito o di una SC priva di diritti di visione, garantendo al Cliente un periodo di visione gratuito, pari al costo della nuova SC;
- (ii) ai Clienti che abbiano attivato il Servizio Dahlia Facile, tramite uno sconto nelle fatture successive, per un importo pari al costo della nuova SC.

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

Il Cliente in possesso di una SC che necessiti di essere sostituita e:

- (i) di un pacchetto non ancora esaurito, potrà continuare il rapporto con Dahlia TV e trasferire su una nuova SC il corrispondente periodo di visione residuo disponibile a tale data sulla SC sostituita;
- (ii) che abbia attivato il Servizio Dahlia Facile, potrà continuare a fruire del Servizio Dahlia Facile senza interruzioni. In alternativa, qualora Dahlia TV non fosse in grado di garantire, per qualsiasi ragione, la continua fruizione del Servizio Dahlia Facile, il Cliente potrà beneficiare di uno sconto nella fattura successiva, corrispondente al numero di giorni di visione non fruito.

### **6.6 Malfunzionamento della SC**

In caso di accertati malfunzionamenti della SC il Cliente può chiederne la sostituzione, secondo le modalità di seguito descritte.

Il Cliente è tenuto ad accertare preliminarmente che l'effettivo malfunzionamento della SC non dipenda né dalla qualità del segnale digitale terrestre ricevuto, né dalla qualità del proprio impianto di antenna, né da problemi legati al funzionamento o alla tipologia del ricevitore.

Per la sostituzione della SC il Cliente dovrà, previa telefonata al Servizio Clienti, inviare apposita comunicazione scritta al seguente indirizzo: Dahlia TV S.r.l. c/o B2Win in Via di Torre Spaccata n. 172 – 00169 Roma – all'attenzione del Servizio Clienti.

Alla richiesta di sostituzione deve essere allegata la SC integra della quale si richiede la sostituzione; e la richiesta deve contenere:

- nome, cognome, indirizzo di residenza del Cliente;
- indirizzo di installazione del ricevitore abilitato (se diverso dal primo), dove spedire la SC di sostituzione;
- marca e modello esatti del ricevitore abilitato installato.

Non saranno prese in considerazione richieste di sostituzione fatte pervenire a Dahlia TV:

- in una forma diversa rispetto a quella sopra indicata;
- non contenenti tutti gli elementi ed i dati sopra riportati;
- inviate dal Cliente oltre il termine di 30 giorni dalla segnalazione del malfunzionamento al Servizio Clienti.

Ricevuta la richiesta scritta di sostituzione ai sensi di quanto sopra, Dahlia TV verificherà l'effettivo malfunzionamento della SC. In caso di malfunzionamento accertato da parte di Dahlia TV, al Cliente verrà inviata - nel minor tempo possibile - una SC di sostituzione, senza aggravio di costi per il Cliente, fatta salva l'esclusiva responsabilità del vettore per l'esito della spedizione della SC ora detta.

Nel caso in cui il Cliente abbia aderito:

- (i) al Servizio in Modalità Prepagata, la nuova SC conterrà l'eventuale periodo di visione residuo del pacchetto associato alla SC sostituita;
- (ii) al Servizio Dahlia Facile, Dahlia TV riconoscerà 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.

Qualora sia invece accertato da Dahlia TV che la SC inviata dal Cliente è funzionante, la medesima SC gli verrà tempestivamente reinviata, con oneri, spese e rischi di spedizione a carico del Cliente stesso.

Nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Dahlia TV per ritardi od errori nella consegna della SC indipendenti dalla volontà di Dahlia TV - a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: l'indicazione di un indirizzo di spedizione non corretto dal parte del Cliente; l'irreperibilità dello stesso; il non corretto espletamento del servizio di consegna da parte del corriere incaricato.

## **6.7 Interazione tra Servizio in Modalità Prepagata e Servizio Dahlia Facile**

Il Cliente che intenda attivare il Servizio Dahlia Facile potrà utilizzare, per la fruizione dello stesso, la SC già in suo possesso e attivata in precedenza per l'Offerta in Modalità Prepagata (in tal caso il Servizio Dahlia Facile inizierà a decorrere soltanto dal giorno successivo alla data di scadenza

dell'Offerta in Modalità Prepagata) ovvero una nuova SC acquistata presso un punto vendita abilitato o direttamente da Dahlia TV.

## **7. Variazioni Tecniche, Interruzione e Sospensione del Servizio**

### **7.1 Variazioni tecniche del Servizio**

Dahlia TV, senza che ciò comporti alcuna responsabilità in capo a Dahlia TV medesima, si riserva, a propria discrezione, il diritto di:

- (a) variare, con un preavviso di 30 giorni, le caratteristiche tecniche del Servizio, mantenendo inalterato l'oggetto del Servizio stesso, salvo il caso di cui al precedente paragrafo 6.5. Le variazioni saranno pubblicate sul sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it) e comunicate attraverso i canali *Dahlia*;
- (b) interrompere, con un preavviso di 30 giorni, la fornitura del Servizio ai Clienti. L'interruzione sarà comunicata sul sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it) e attraverso i canali *Dahlia*.

Resta inteso che in caso di modifiche unilaterali del Servizio da parte di Dahlia TV, pregiudizievoli per il Cliente, quest'ultimo avrà la facoltà di recedere dal contratto con Dahlia TV medesima entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica del Servizio secondo le modalità di cui ai precedenti paragrafi 4.4 e 5.3. Mentre in caso di interruzione del Servizio troveranno applicazione le previsioni di cui al successivo paragrafo 7.2.

### **7.2 Garanzie per l'utente in caso di interruzione del Servizio**

Dahlia TV non si assume alcuna responsabilità nel caso di sospensione e/o interruzione del Servizio per le ipotesi (il cui elenco è esemplificativo ma non esaustivo) di seguito riportate:

- (i) peggioramento della qualità di ricezione del Servizio derivante da fenomeni atmosferici;
- (ii) fruizione del Servizio senza aver verificato preventivamente le Condizioni Preliminari per la fruizione del Servizio di cui all'art. 2 che precede;
- (iii) malfunzionamenti legati all'impianto di antenna e/o al ricevitore utilizzati dal Cliente;
- (iv) utilizzo di ricevitori non abilitati al Servizio;
- (v) 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;
- (vi) interruzione totale e/o parziale della fornitura di energia elettrica presso il domicilio di fruizione del Servizio;
- (vii) 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.);
- (viii) interferenze di segnale generate da soggetti terzi; e
- (ix) 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.

Il Cliente prende, inoltre, atto del fatto che (i) i contenuti trasmessi da Dahlia TV ma editi da terzi, non sono nella disponibilità di Dahlia TV; ovvero (ii) i contenuti relativi a eventi calcistici e/o sportivi sono soggetti a variazioni in relazione ai diritti di cui Dahlia TV sarà titolare all'inizio di ogni stagione calcistica e/o competizione sportiva. Tali variazioni potranno verificarsi anche con riguardo ad altri contenuti del Servizio e in tal caso Dahlia TV fornirà una tempestiva ed adeguata informazione sul sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it).

Nel caso di definitiva interruzione o mancata trasmissione di uno o più contenuti audiovisivi offerti da Dahlia TV ed acquistati dal Cliente 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 il Cliente abbia aderito al Servizio in Modalità Prepagata, solo ed esclusivamente alla restituzione di una somma pari al corrispettivo di quel contenuto audiovisivo; (ii) nel caso in cui il Cliente abbia 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 in Modalità Dahlia Facile, in uno dei successivi pagamenti del Corrispettivo.

### **7.3 Sospensione del Servizio**

L'eventuale sospensione del Servizio determina automaticamente l'impossibilità, per il Cliente, di accedere a tutta l'Offerta, ivi compresa l'Offerta in Modalità Prepagata.

Dahlia TV si riserva la facoltà di sospendere il Servizio nelle seguenti ipotesi:

- a) in caso di mancato pagamento, da parte del Cliente, del Corrispettivo, nei termini di cui al precedente paragrafo 5.2;
- b) qualora i dati indicati dal Cliente per l'effettuazione del pagamento mediante carta di credito non risultino corretti;
- c) in caso di mancato invio a Dahlia TV, da parte del Cliente, dell'originale del Contratto sottoscritto;

Nell'ipotesi di cui alla lettera a) che precede, Dahlia TV si riserva la facoltà di richiedere al Cliente il rimborso delle spese sostenute per il recupero del proprio credito nei confronti del Cliente, oltre agli interessi di mora. Inoltre il Cliente potrà ottenere la riattivazione del Servizio (e, conseguentemente, la possibilità di accedere all'Offerta) solo a condizione che abbia provveduto al pagamento (i) di tutte le somme arretrate dovute a titolo di Corrispettivo (ad eccezione di eventuali periodi di sospensione del Servizio di cui il Cliente non abbia goduto, ai sensi del presente paragrafo 7.3), 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 nei confronti del Cliente. Dahlia TV si riserva di trattenere in compensazione le somme eventualmente corrisposte dal Cliente per riattivare il Servizio.

La riattivazione del Servizio da parte di Dahlia TV sarà disposta entro 10 giorni dalla verifica dell'avvenuto pagamento delle suddette somme dovute dal Cliente.

Qualora la sospensione del Servizio ai sensi del presente paragrafo 7.3 si protragga per un periodo superiore a 18 mesi, Dahlia avrà la facoltà di disattivare in via definitiva tale SC che, pertanto, non potrà più essere utilizzata dal Cliente.

## **8. Informativa al Cliente**

Le informazioni sull'offerta di contenuti relativa a *Dahlia* e i suoi aggiornamenti sono disponibili sul sito internet [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it) e saranno, altresì, comunicate attraverso i canali *Dahlia* o contattando il Servizio Clienti.

Dahlia TV fornirà al Cliente, con i mezzi più idonei, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale o la fornitura del Servizio che possano essere di suo interesse. Tale informativa potrà riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, modifiche di carattere normativo, modifiche delle specifiche tecniche e/o delle modalità del Servizio, lancio di nuovi contenuti nell'ambito dell'Offerta, etc.

Eventuali richieste di spedizione di materiale informativo o di qualsiasi altro genere che Dahlia effettuerà su esplicita richiesta del Cliente comporteranno un addebito a carico del Cliente stesso corrispondente alle spese di spedizione.

## **9. Servizio Clienti**

Dahlia TV mette a disposizione un Servizio Clienti, tramite guida vocale e/o operatore (call center), ai numeri 800 151 151 e 199 151 151 attivi dalle 09.00 alle 23.00, tutti i giorni inclusi sabato e domenica.

I numeri 800 151 151 e 199 151 151 forniscono i servizi di (i) attivazione della SC e di ciascun pacchetto unicamente mediante il Sistema Scratch Card e il Sistema PIN, (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 commerciali e sui contenuti del Servizio; (v) supporto e assistenza tecnica; (vi) informazioni di carattere amministrativo e sullo stato dei pagamenti del corrispettivo; (vii) richiesta di modifica dell'anagrafica e/o delle coordinate relative al pagamento del corrispettivo; (v) richieste di *upgrade* e/o *downgrade*.

Il Cliente può contattare il Servizio Clienti anche via e-mail all'indirizzo: [servizioclienti@dahliatv.it](mailto:servizioclienti@dahliatv.it).

### **9.1 Costi numeri Servizio Clienti**

800 151 151      numero gratuito disponibile solo chiamando da un telefono di rete fissa;

199 151 151      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.

## 10. Reclami

Eventuali reclami potranno essere comunicati:

- contattando il Servizio Clienti;
- 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](mailto:servizioclienti@dahliatv.it);
- tramite fax al numero 06 91281756,

in ogni caso entro e non oltre 3 giorni dalla data di manifestazione del disservizio.

Il Cliente per avere informazioni sullo stato del reclamo dovrà chiamare il Servizio Clienti. Dahlia TV si impegna a dare risposta (accoglimento o rigetto del reclamo) al Cliente che contatterà il Servizio Clienti, nel termine di 30 giorni dalla data di ricezione delle segnalazioni stesse. 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.

## 11. Cessione del contratto

A condizione che la tutela dei diritti del Cliente non risulti diminuita, Dahlia TV è autorizzata a cedere il contratto a soggetti terzi, senza necessità di ulteriore accettazione da parte del Cliente che si intende quivi già espressa e confermata.

## 12. Privacy

Nella fornitura del Servizio descritto nelle presenti Condizioni Generali del Servizio Dahlia, Dahlia TV tratta i dati personali dei Clienti in base a quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e ss.mm.ii. “**Codice in materia di protezione dei dati personali**” (c.d. Codice Privacy) in qualità di titolare del trattamento.

I trattamenti vengono effettuati nel rispetto del principio di necessità di cui all'art. 3 del Codice Privacy, riducendo al minimo l'utilizzazione di dati personali e di dati identificativi e per periodi limitati nel tempo.

Ai sensi dell'art. 13 del Codice Privacy, Dahlia TV raccoglie i dati personali dei Clienti al momento della Registrazione o dell'eventuale vendita telefonica della SC o di un pacchetto ovvero attraverso l'attivazione della SC o di un pacchetto o in momenti successivi all'attivazione della SC o di un pacchetto. I dati personali trattati sono quelli direttamente comunicati dagli stessi Clienti a Dahlia TV (a titolo esemplificativo e non esaustivo, dati identificativi del Cliente, numero di telefono, indirizzo, riferimenti del conto corrente bancario e PIN, numero di carta di credito) ovvero sono acquisiti da Dahlia TV anche tramite riconoscimento automatico del numero chiamante.

Il conferimento dei dati a Dahlia TV è obbligatorio per i soli dati per cui è previsto un obbligo normativo o necessario per l'esecuzione del contratto. In questi casi, il rifiuto di fornire i dati può

determinare l'impossibilità da parte di Dahlia TV ad eseguire le operazioni che presuppongono il trattamento dei suddetti dati e ciò con ogni conseguenza e danno a carico dell'Interessato.

Dahlia TV effettua trattamenti di dati con finalità strettamente funzionali alla fruizione del Servizio e per ulteriori eventuali specifiche finalità contrattuali attivate su esplicita richiesta del Cliente, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- trattamento del numero telefonico comunicato dal Cliente per ricontattarlo e avvisarlo circa la scadenza dei contenuti audiovisivi associati alla SC;
- trattamento dei dati in caso di richiesta di sostituzione della SC, di trasferimento di una somma pari al contenuto audiovisivo residuo presente sulla SC o di trasferimento di tale contenuto sulla nuova SC;
- trattamento dei dati in caso di recesso;
- trattamento dei dati in caso di richiesta di sostituzione delle SC non funzionanti o in caso di reclami;
- trattamento dei dati in caso di comunicazione di modifica degli stessi da parte del Cliente.

Dahlia TV può altresì effettuare trattamenti di dati personali nel rispetto degli specifici consensi espressi dai Clienti. In particolare, in caso di consenso del Cliente rilasciato in fase di Registrazione o di acquisto o attivazione della SC o di un pacchetto, ovvero in caso di consenso del Cliente rilasciato successivamente a tali fasi, Dahlia TV potrà effettuare il trattamento dei dati personali dei Clienti, incluso il/i numero/i di telefono, per comunicare, anche via SMS, informazioni sulle offerte e gli sconti relativi al Servizio nonché per effettuare indagini sulla qualità dei contenuti del Servizio stesso. I dati vengono conservati fino alla revoca formale del consenso che potrà essere esercitata in qualsiasi momento contattando il Servizio Clienti.

Oltre che per le finalità sopra descritte i dati dei Clienti potranno essere altresì trattati per adempiere gli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria.

Relativamente ai sopra citati trattamenti, le richieste di dati personali avverranno previa informativa sulle finalità e richiesta di consenso, specificando gli eventuali casi in cui il conferimento risulti obbligatorio ed i casi in cui il rifiuto al conferimento comporti l'impossibilità svolgere le attività richieste dal possessore della SC.

I trattamenti possono avvenire anche tramite l'ausilio di strumenti elettronici e sono effettuati da dipendenti di Dahlia TV, che operando sotto la diretta autorità del "Responsabile del trattamento" sono stati nominati Incaricati del trattamento ricevendo, al riguardo, adeguate istruzioni operative.

Oltre che dai dipendenti di Dahlia TV, i suddetti trattamenti potranno essere effettuati anche da soggetti terzi, ai quali Dahlia TV affida talune attività (o parti di esse) per perseguire le medesime finalità di cui ai precedenti punti della presente informativa. In tal caso gli stessi soggetti opereranno in qualità di titolari autonomi o saranno designati da Dahlia TV Responsabili o Incaricati del trattamento e riceveranno adeguate istruzioni operative da Dahlia TV medesima, con particolare riferimento all'adozione delle misure minime di sicurezza.

Il Titolare del trattamento è Dahlia TV S.r.l., con sede legale in Roma, Via Valadier n. 42. Il Responsabile del trattamento, al quale i Clienti potranno rivolgersi per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del Codice Privacy, è il Dott. Guido Fienga, domiciliato presso la sopra indicata sede legale.

I Clienti potranno trovare tutte le informazioni e la lista aggiornata dei responsabili del trattamento nella sezione PRIVACY del sito [www.dahliatv.it](http://www.dahliatv.it).

### **13. Legge applicabile e foro competente**

**13.1** Le presenti Condizioni Generali del Servizio Dahlia devono intendersi interpretate e regolate in conformità con la legge italiana.

**13.2** Per ogni controversia relativa al Servizio ed alle Condizioni Generali del Servizio Dahlia, 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 indicata dal Cliente come propria residenza ubicata nel territorio dello Stato italiano.