

Carta dei Servizi Glamour Plus

Indice:

1.0	Premessa.....	20
2.0	Il Servizio	20
2.1.0	Il Fornitore del Servizio.....	20
2.2.0	Descrizione del Servizio	20
2.3.0	Modalità operative per la fruizione del Servizio	30
2.4.0	Costo del Servizio	30
2.5.0	Abilitazione del Servizio	40
2.6.0	Accesso al Servizio e Regolamento di Fornitura	50
2.7.0	Durata del Contratto, crediti residui, recesso.....	60
2.8.0	Fruizione del Servizio	70
2.9.0	Gestione del Servizio: rendicontazione	70
3.0	Principi Fondamentali.....	80
4.0	Modalità di Assistenza.....	80
5.0	Tutela dei Minori	90
6.0	Livelli di qualità del Servizio	90
6.1.0	Assistenza	100
6.2.0	Fatturazione.....	100
6.3.0	Attivazione Tessere	100
6.4.0	Erogazione del Servizio.....	110
7.0	Rimborsi e reclami.....	110
7.1.0	Rimborsi	110
7.2.0	Reclami.....	120
8.0	Privacy.....	120
9.0	Legge applicabile e foro competente	130

1. Premessa

La Carta dei Servizi dell'offerta GLAMOUR PLUS (di seguito il "**Servizio**" o il "**Servizio Glamour**"), redatta in conformità alla delibera 278/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni "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, descrive:

- il Servizio Glamour Plus
- i principi fondamentali del Servizio
- le modalità di assistenza agli utenti del Servizio
- la tutela dei minori
- i livelli di qualità del Servizio
- le modalità di indennizzo e rimborso
- Privacy e risoluzione delle controversie.

2. Il Servizio

2.1. Il Fornitore del Servizio

Il Servizio Glamour Plus è fornito dalla società Digitalia Broadcast Services S.r.l. (di seguito "**Digitalia**" o "**Società**"), con sede legale in Varese, via Salvore nr. 18.

Digitalia opera quale fornitore di servizi di accesso condizionato su frequenze terrestri in tecnica digitale terrestre ed è titolare dell'autorizzazione generale di cui all'art. 31 del D.lgs 31 luglio 2005, n. 177.

I servizi sono denominati "Servizi Glamour Plus" (di seguito anche "Servizio"). La loro fruizione è resa possibile attraverso l'utilizzo di un'apposita tessera (di seguito "Tessera") da inserire in un box interattivo digitale terrestre abilitato e/o in un Televisore Digitale con CAM Abilitati, avente le caratteristiche descritte all'art. 3 che segue, ed è subordinata alla sussistenza di specifiche Condizioni Preliminari come qui di seguito specificato. Il Servizio è erogato tramite capacità trasmissiva in tecnica digitale acquistata presso terzi.

2.2. Descrizione del Servizio

Il Servizio è destinato ad un pubblico adulto ed è fruibile unicamente da utenti maggiorenni. La Tessera può essere acquistata solo da utenti maggiorenni.

Il Servizio permette l'accesso a una serie di contenuti e/o servizi interattivi su televisione digitale terrestre mediante l'inserimento di un'apposita carta prepagata (di seguito "**Tessera**") in un box interattivo digitale terrestre abilitato (di seguito "**Box Interattivo Abilitato**") o in un Televisore Digitale con CAM Abilitati (di seguito "**Televisore Digitale Abilitato**", avente le caratteristiche di cui al successivo paragrafo 2.5. La modalità Pay-TV consente, una volta attivata la Tessera, il libero accesso ai contenuti e/o servizi interattivi per la durata di 6 (sei) mesi dalla data di attivazione della Tessera.

Il Servizio è disponibile nelle zone effettivamente coperte dal segnale digitale terrestre Glamour Plus, se ricevuto con qualità e livello adeguati.

2.3. Modalità operative per la fruizione del Servizio

a) Attivazione della Tessera

Al momento dell'acquisto la Tessera non è attiva e, pertanto, prima dell'utilizzo deve essere attivata. Per attivare la Tessera l'utente deve seguire le indicazioni riportate nel manuale allegato alla Tessera.

L'attivazione della tessera avviene di norma entro 10 (dieci) minuti. Eventuali nuove e ulteriori modalità di attivazione della Tessera, così come eventuali variazioni delle modalità attualmente esistenti, saranno comunicate sul sito www.glamourplus.it oppure disponibili tramite il Call Center al numero 899.199.000 (il costo della chiamata, IVA inclusa, da telefonia fissa è pari a 0,624 euro al minuto, senza scatto alla risposta. I costi da telefonia mobile variano in funzione del gestore da cui viene effettuata la chiamata) con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. A seguito dell'attivazione con successo della Tessera l'utente potrà usufruire del Servizio, così come meglio specificato di seguito.

b) Accesso ai contenuti e/o ai servizi interattivi

la Tessera permette di accedere alla visione dei Contenuti e/o ai servizi interattivi di volta in volta proposti per un periodo di tempo pari a 6 (sei) mesi a partire dal momento in cui la Tessera viene attivata dall'utente.

La Tessera non è ricaricabile, pertanto, una volta trascorsi 6 (sei) mesi dalla data di attivazione della Tessera e/o decorsa la data di cessazione dell'efficienza del contratto, l'utente, per poter continuare a accedere ai servizi, dovrà acquistare una nuova Tessera.

2.4. Costo del Servizio

a) Tessera

La Tessera è attualmente disponibile presso punti vendita al dettaglio al prezzo di 30 Euro IVA inclusa.

Eventuali nuovi ed ulteriori formati della Tessera, così come eventuali variazioni di prezzo della stessa, saranno comunicati attraverso il sito internet www.glamourplus.it e il Call Center del Servizio Glamour Plus con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni.

b) Notti

Dalle ore 24,00, alle ore 04,30 di ogni giorno, Glamour Plus offre la possibilità di accedere, in modalità Pay TV, alla visione ininterrotta di 3/4 film o eventi per adulti (di seguito "Notti" o "Notte").

c) Eventi singoli

Glamour Plus potrà, altresì, offrire eventi o film singoli in modalità Pay per View, a prezzi differenziati. I prezzi dei singoli eventi saranno comunicati attraverso l'interfaccia utente del Box Interattivo Abilitato e/o del Televisore Digitale Abilitato e il sito internet www.glamourplus.it. Non saranno comunque modificati i prezzi dei singoli eventi già comunicati agli utenti secondo le suddette modalità.

d) Servizi Interattivi

Glamour Plus potrà, inoltre, offrire diverse tipologie di servizi interattivi Pay per View a prezzi differenziati. I prezzi dei singoli servizi interattivi saranno comunicati attraverso l'interfaccia utente del Box Interattivo Abilitato e/o del Televisore Digitale Abilitato e il sito internet www.glamourplus.it. Non saranno comunque modificati i prezzi dei singoli servizi interattivi già comunicati agli utenti secondo le suddette modalità.

2.5. Abilitazione del Servizio

Il Servizio è erogato tramite capacità trasmissiva in tecnica digitale acquistata da Digitalia presso terzi, nonché tramite i servizi offerti a Digitalia dalla società Pangea S.r.l., che aderisce, per quanto di sua competenza, alla presente Carta dei Servizi.

L'area in cui è trasmesso il Servizio Glamour Plus (di seguito "**Area di Copertura**") è indicata nel sito internet www.glamourplus.it. Ulteriori informazioni possono essere ottenute anche attraverso il Call Center del Servizio Glamour Plus. All'interno dell'Area di Copertura il Servizio è disponibile ove il segnale venga ricevuto con qualità e livello adeguati.

Il Servizio può essere ricevuto sui box interattivi

- che siano conformi allo standard MHP e alle indicazioni contenute nel documento "DGTVi D-Book v1 Compatible DTT receivers for the italian market" pubblicato dall'associazione DGTVi nel settembre 2004;
- il cui produttore abbia aderito ai requisiti definiti da Digitalia in merito all'offerta Glamour Plus, aggiornando in fabbrica o via etere i propri box interattivi;

o in alternativa il modulo di accesso condizionato utilizzato sia abilitato al servizio (di seguito "**CAM Abilitata**") e a sua volta inserito in un televisore dotato di ricevitore digitale terrestre abilitato al Servizio (di seguito "**Televisore Digitale Abilitato**") il cui produttore abbia, pertanto, ottenuto la certificazione "Bollino Bianco" fornita dall'Associazione DGTVi (di seguito congiuntamente definite "**Televisore Digitale e CAM Abilitati**").

La lista dei modelli dei Box Interattivi Abilitati e dei Televisori Digitali Abilitati è disponibile sul sito Internet www.glamourplus.it e contattando il Call Center del Servizio Glamour Plus.

La possibilità di ricezione del Servizio presuppone che il cliente, a propria cura e sotto la propria responsabilità, si accerti della sussistenza delle seguenti condizioni preliminari (di seguito "**Condizioni Preliminari**"), eventualmente avvalendosi, per alcune di esse, di un tecnico antennista, ed in particolare verificando che:

- la fruizione del Servizio avvenga all'interno dell'Area di Copertura;
- il segnale sia ricevuto con livello e qualità adeguati;
- l'impianto di antenna sia installato a regola d'arte e secondo le norme CEI 100-100 e 100-7 e in ogni caso idoneo alla ricezione del segnale digitale terrestre in termini di orientamento dell'antenna e centralina;
- sia utilizzato un Box Interattivo Abilitato o un Televisore Digitale Abilitato secondo quanto sopra specificato;
- il Box Interattivo Abilitato o il Televisore Digitale Abilitato sia adeguatamente installato secondo le modalità indicate dal produttore;
- i contenuti della nuova offerta Glamour Plus siano opportunamente sintonizzati nel Box Interattivo Abilitato o nel Televisore Digitale Abilitato e, quindi, siano presenti nella lista programmi (a tal fine si consiglia di fare riferimento al relativo manuale di istruzioni);
- il contratto relativo al Servizio Glamour Plus sia in corso di validità e non sia decorso il termine di cessazione dei suoi effetti riportato sul retro di ciascuna Tessera;
- il dispositivo "Controllo dei Genitori" (c.d. "*Parental Control*") del Box Interattivo Abilitato o del Televisore Digitale Abilitato sia stato correttamente attivato, digitando un codice segreto a mezzo del telecomando.

Digitalia declina ogni responsabilità relativamente a:

- i box interattivi o i televisori digitale con CAM utilizzati da parte dell'utente, in merito al corretto funzionamento degli stessi e/o ad eventuali problemi di natura tecnica e/o di installazione e manutenzione. L'utente è pertanto invitato ad attenersi alle specifiche fornite dai relativi produttori dei box interattivi o dei televisori Digitali con CAM e a rivolgersi agli stessi in caso di guasti, malfunzionamenti e/o altre problematiche che richiedano assistenza tecnica sui box interattivi o sui televisori digitali con CAM stessi;
- gli impianti di antenna utilizzati dall'utente ed in merito al corretto funzionamento degli stessi;
- la mancata verifica preventiva dell'Area di Copertura del Servizio tramite il sito internet www.glamourplus.it o il Call Center del Servizio Glamour Plus;
- la corretta esecuzione da parte del cliente delle verifiche relative alla ricezione del segnale in termini di livello e qualità.

2.6. Accesso al Servizio e Regolamento di Fornitura

Il Servizio è destinato ad un pubblico adulto ed è fruibile unicamente da utenti maggiorenni. La Tessera può essere acquistata solo da utenti maggiorenni. Prima di procedere all'acquisto di una Tessera e di effettuare l'accesso al Servizio, l'utente è invitato a leggere la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento di Fornitura del Servizio Glamour Plus, disponibili sul sito internet www.glamourplus.it, a dotarsi di un Box Interattivo Abilitato o di un Televisore Digitale Abilitato debitamente installato e a verificare la sussistenza in via preventiva delle Condizioni Preliminari indicate al paragrafo 2.5.

Digitalia si impegna a fornire sul sito internet www.glamourplus.it ogni informazione sulle modalità di prestazione del Servizio ed intende offrire assistenza all'utente attraverso il Call Center del Servizio Glamour Plus.

L'utente, purché maggiorenne, può acquistare la Tessera presso i punti vendita selezionati da Digitalia. Nei punti di vendita saranno rese disponibili informazioni chiare e trasparenti sulle modalità di fruizione del Servizio.

Il Servizio può essere fruito solo da persone fisiche e potrà essere utilizzato unicamente presso un domicilio situato nel territorio italiano, nella Repubblica di San Marino e nella Città del Vaticano.

La Tessera, di proprietà di Digitalia, è concessa all'utente in comodato d'uso gratuito. Ai sensi degli articoli 1804 e seguenti del Codice Civile l'utente, ricevendo la Tessera, si impegna, tra l'altro: (i) a custodire la stessa con la massima cura ed attenzione; (ii) a servirsene soltanto per l'accesso ai contenuti e/o servizi interattivi trasmessi nell'ambito dell'offerta Glamour Plus attraverso il Box Interattivo Abilitato o il Televisore Digitale Abilitato esclusivamente in ambito personale e/o domestico; (iii) a non utilizzarla in ambito commerciale e/o in locali aperti al pubblico; (iv) a non consentirne comunque l'utilizzo da parte di soggetti minorenni; (v) a non utilizzarla dopo la data di cessazione dell'efficacia del contratto indicata sul retro della stessa; (vi) a restituirla a Digitalia, su semplice richiesta di quest'ultima.

Ogni tentativo di manomissione, modifica non autorizzata e/o uso improprio o non consentito della Tessera potrà essere perseguito da Digitalia ai sensi delle norme di legge vigenti.

2.7. Durata del Contratto, crediti residui, recesso

Il contratto tra Digitalia e l'utente è concluso nel momento dell'apertura, da parte dell'utente, della confezione che contiene la Tessera. La Tessera, di proprietà di Digitalia, è concessa all'utente in comodato d'uso.

Il contratto dura per 6 (sei) mesi dal giorno di attivazione in riguardo alla data riportata sul retro della Tessera. Tale data costituisce il termine ultimo di efficacia del contratto: pertanto, a decorrere da tale termine, l'utente non potrà più utilizzare la Tessera per accedere ai contenuti e/o ai servizi interattivi trasmessi nell'ambito dell'offerta Glamour Plus, né potrà ricaricare la Tessera medesima.

Non essendo la Tessera ricaricabile, una volta trascorsi 6 (sei) mesi dalla data di attivazione della Tessera e/o decorsa la data di cessazione del contratto, l'utente, per poter continuare ad accedere ai servizi, dovrà acquistare una nuova Tessera.

Su richiesta scritta dell'utente, da indirizzarsi presso la sede di Digitalia Broadcast Services S.r.l. in Via Salvore, 18, 21100 Varese (VA), a mezzo di lettera raccomandata a.r., l'eventuale credito residuo relativo all'ammontare corrispondente al periodo di erogazione del servizio non ancora fruito da parte dell'utente alla data di cessazione dell'efficacia del contratto potrà essere riaccredito su una nuova Tessera acquistata dall'Utente. Al fine di consentire a Digitalia di verificare l'effettiva sussistenza del diritto alle visioni per avviare le operazioni di riaccredito, è indispensabile: (i) che l'utente alleggi alla propria richiesta la Tessera scaduta; (ii) che la Tessera scaduta pervenga a Digitalia perfettamente integra in ogni sua parte; (iii) che l'utente specifichi, nella propria richiesta, il numero di serie e la data di acquisto della nuova Tessera sulla quale intende ricevere il trasferimento degli eventuali crediti residui pari al periodo di erogazione del Servizio non fruito.

Il costo relativo alle verifiche ed al trasferimento dei crediti ammontano complessivamente ad € 10,00. Detto importo sarà dedotto dal credito residuo dell'utente, pertanto sulla nuova Tessera acquistata dall'utente verrà accreditato un valore pari alla differenza fra il credito residuo pari al periodo di erogazione del Servizio non fruito della vecchia Tessera e l'importo dei costi di verifica e trasferimento per € 10,00.

Nessun riaccredito sarà possibile qualora a Digitalia sia pervenuta una Tessera danneggiata e/o incompleta, qualora l'utente non abbia specificato, nella propria richiesta, il numero di serie e la data di acquisto della nuova Tessera sulla quale intende ricevere il trasferimento degli eventuali crediti residui, o qualora il credito residuo, pari al periodo di erogazione del Servizio non fruito, riscontrato da Digitalia non sia superiore ad € 10,00.

Si precisa che il riaccredito su una nuova Tessera acquistata dall'utente costituisce l'unica forma di restituzione degli eventuali crediti residui al momento della scadenza del contratto e che, pertanto, Digitalia non procederà ad alcuna forma di rimborso, diretta o indiretta, di tali crediti diversa da quella su indicata.

Rimane, peraltro, inteso che ciascun utente, anche prima della scadenza del contratto riportata su ciascuna Tessera ed a prescindere dall'eventuale riaccredito di importi residui, potrà aderire alle offerte contrattuali del Servizio Glamour Plus, acquistando una o più nuove Tessere.

All'utente è riconosciuta la facoltà di recedere dal contratto. Tale facoltà può essere esercitata solo entro la data di cessazione degli effetti del contratto evidenziata sul retro di ciascuna Tessera.

L'utente che intende recedere dal contratto deve inoltrare una richiesta scritta a Digitalia a mezzo di lettera raccomandata a.r., allegando la Tessera acquistata e specificando l'intenzione di volersi avvalere della facoltà di recesso.

Qualora l'utente richieda altresì la restituzione degli eventuali crediti residui al momento del recesso, Digitalia, effettuate le necessarie verifiche, procederà al rimborso di detti importi, limitatamente all'ammontare corrispondente al periodo di erogazione del Servizio non ancora fruito dall'utente alla data di ricevimento da parte di Digitalia della comunicazione stessa, dedotti i costi di acquisizione, gestione, verifica e restituzione dei crediti residui al momento del recesso che, complessivamente, ammontano ad € 10,00.

Nessuna restituzione sarà possibile qualora a Digitalia sia pervenuta una Tessera danneggiata e/o incompleta, qualora l'utente non abbia specificato, nella propria richiesta, l'esatto domicilio presso cui intende ricevere gli eventuali crediti residui, o qualora il credito residuo riscontrato da Digitalia non sia superiore ad € 10,00.

Digitalia si riserva il diritto di disattivare le Tessere che, a seguito di apposita denuncia presentata innanzi alle competenti autorità da parte della Società, dei distributori o dei rivenditori delle Tessere, risultino essere state oggetto di furto o di illecita sottrazione. In ogni caso Digitalia si riserva il diritto di disattivare le Tessere per le quali siano stati accertati usi impropri e/o fraudolenti.

Fatto salvo quanto previsto alla clausola 2.5 che precede ed alla successiva 6.4, Digitalia, nel caso in cui verificasse l'impossibilità di continuare ad erogare il Servizio per inadempienze o incapacità imputabili a terzi (a titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo, per mancato o parziale funzionamento del sistema di accesso condizionato, inadeguata sicurezza dello stesso, elevata percentuale di Box Interattivi Abilitati e/o Televisori Digitali Abilitati malfunzionanti ecc.), si riserva il diritto di ritirare le Tessere presenti sul mercato, rimborsando o sostituendo le stesse secondo le modalità e i tempi tempestivamente comunicati sul sito internet www.glamourplus.it, o attraverso il Call Center del Servizio Glamour Plus, comunque con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni.

2.8. Fruizione del Servizio

La Società pubblicherà la guida ai contenuti e ai servizi interattivi trasmessi nell'ambito del Servizio Glamour Plus sul sito internet www.glamourplus.it, evidenziando gli orari di trasmissione degli eventi e dei servizi interattivi.

Per poter accedere ai contenuti e/o ai servizi interattivi, l'utente, dopo aver verificato la sussistenza delle Condizioni Preliminari di cui al paragrafo 2.5, deve inserire la Tessera nell'apposito lettore di smart card del Box Interattivo Abilitato e/o del Televisore Digitale Abilitato e sintonizzarsi sul contenuto e/o servizio interattivo trasmesso.

L'utente potrà avere libero accesso al contenuto e/o al servizio interattivo per tutta la durata dello stesso.

2.9. Gestione del Servizio: rendicontazione

L'utente, tramite appositi menu del Box Interattivo Abilitato e/o del Televisore Digitale Abilitato, può conoscere lo stato della Tessera, la data di cessazione dell'efficacia del contratto, nonché le ultime operazioni effettuate, quali eventi, servizi interattivi selezionati (nome, data, prezzo), ricariche, rimborsi ricevuti.

- a) Per verificare lo stato della Tessera in merito alle voci su indicate, l'utente deve:
- accedere al menu del Box Interattivo Abilitato e/o del Televisore Digitale Abilitato premendo l'apposito pulsante del telecomando;
 - selezionare la voce "Servizi Pay per View";

- selezionare la voce "Glamour Plus";
- selezionare la voce "Eventi Selezionati" oppure "Diritti di Visione".

Dopo tali operazioni appare la lista degli ultimi eventi, servizi interattivi selezionati/e dall'utente con la Tessera, con indicazione del nome, data e prezzo.

3. Principi Fondamentali

Il Servizio si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza** – Possono accedere al Servizio Glamour Plus, in ambito domestico e/o familiare, senza discriminazione, gli utenti maggiorenni e tecnicamente abilitati alla ricezione.
- **Privacy** - Il Servizio Glamour Plus non necessita di un abbonamento o di una sottoscrizione e, in ogni caso, i dati personali eventualmente acquisiti saranno tutelati nel rispetto del D.Lgs 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali").
- **Trasparenza** - Il Servizio garantisce una totale trasparenza dei costi che saranno, pertanto, direttamente riconducibili o al Costo di Attivazione o al valore degli eventi, dei servizi interattivi. Inoltre, il Cliente può sempre verificare tramite il telecomando la data di cessazione dell'efficacia del contratto.
- **Confrontabilità dell'offerta** - All'utente è possibile confrontare i costi del Servizio con quelli di altri fornitori di servizi televisivi a pagamento in merito a:
 - costi di attivazione del Servizio;
 - costi di fruizione del Servizio, direttamente riconducibili al valore dei singoli eventi, servizi interattivi selezionati;
 - durata del Servizio, che dipende dalla durata del contratto come specificato alla clausola 2.7 che precede.
- **Partecipazione, cortesia e disponibilità:** impegno ad ascoltare gli utenti e le relative esigenze, suggerimenti, reclami.

4. Modalità di Assistenza

Digitalia si impegna a fornire un'adeguata assistenza all'utente del Servizio Glamour Plus. Sul sito internet www.glamourplus.it saranno pubblicate istruzioni ed informazioni aggiornate sul Servizio e sulle modalità di assistenza. In particolare, saranno disponibili:

- la Carta dei Servizi;
- il Regolamento di Fornitura;
- modalità di attivazione delle tessere;
- le istruzioni per la fruizione del Servizio;
- la guida ai contenuti, ai servizi interattivi e ai prezzi;
- la lista dei modelli dei Box Interattivi Abilitati
- lista dei modelli di Televisori Digitali Abilitati;
- l'Area di Copertura del Servizio;
- le risposte a domande frequenti;
- le informazioni sui rivenditori di Tessere.

Una sintesi di tali informazioni sarà anche disponibile nel manuale di istruzioni allegato alla Tessera.

Ulteriori richieste di informazioni sul Servizio possono essere formulate contattando telefonicamente un apposito Call Center, attivo, al numero 899.199.000 (il costo della chiamata, IVA inclusa, da telefonia fissa è pari a 0,624 euro al minuto, senza scatto alla risposta. I costi da telefonia mobile variano in funzione del gestore da cui viene effettuata la chiamata).

Tutti i giorni della settimana dalle ore 08,30 alle ore 3.00 è possibile accedere tramite Call Center al supporto di operatori.

Per quanto attiene alle richieste di assistenza diretta sulla Tessera in merito a malfunzionamenti e ad eventuali rimborsi per disservizi, è possibile contattare il Call Center per avviare le opportune procedure.

Il Servizio Glamour Plus non prevede alcun supporto tecnico via Call Center e assistenza in garanzia o rimborsi per problemi legati al funzionamento del Box Interattivo Abilitato e/o del Televisore Digitale Abilitato, dell'impianto di antenna o, in generale, per qualsiasi condizione non direttamente sotto la responsabilità della Società.

Digitalia si riserva la facoltà di modificare gli orari di disponibilità degli operatori del Call Center del Servizio Glamour Plus e le modalità di assistenza con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

Eventuali comunicazioni alla Società possono essere effettuate telefonicamente attraverso il Call Center oppure per posta al seguente indirizzo:

Digitalia Broadcast Services S.r.l.
Servizio Clienti Glamour Plus
Via Salvore, 18
21100 VARESE (VA)

5. Tutela dei Minori

Il Servizio è destinato ad un pubblico adulto ed è fruibile unicamente da utenti maggiorenni. La Tessera può essere acquistata solo da utenti maggiorenni.

Gli utenti si impegnano ad inibire l'accesso ai contenuti e servizi dell'Offerta Glamour Plus ai minori di anni 18 e, come previsto nelle "Condizioni Preliminari", a verificare che il dispositivo "Controllo dei Genitori" (c.d. "*Parental Control*") del Box Interattivo Abilitato e/o del Televisore Digitale Abilitato sia stato correttamente attivato, digitando un codice segreto a mezzo del telecomando.

L'abilitazione della predetta funzionalità avviene tramite un apposito menu del Box Interattivo Abilitato o del Televisore Digitale Abilitato, dove l'utente può scegliere un codice numerico e confermarlo.

L'utente è tenuto a conservare il codice segreto scelto in un luogo sicuro. La Società non potrà conoscere il codice segreto scelto dall'utente e pertanto declina ogni responsabilità in caso di smarrimento e/o dimenticanza dello stesso. In questi casi l'utente deve fare riferimento a quanto indicato nel manuale di istruzioni del proprio Box Interattivo Abilitato e/o del proprio Televisore Digitale e CAM Abilitati.

6. Livelli di qualità del Servizio

Digitalia si impegna ad operare nel rispetto dei seguenti livelli di qualità del Servizio. Eventuali variazioni dei livelli di qualità saranno opportunamente comunicati dalla Società

con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni attraverso il sito internet www.glamourplus.it e il Call Center del Servizio Glamour Plus.

6.1. Assistenza

La Società si impegna a fornire i seguenti livelli di assistenza attraverso la propria struttura di Servizio Clienti:

a) Servizio Informazioni e Assistenza Tecnica (telefono: 899.199.000 e sito internet www.glamourplus.it)

- **Sito Internet attivo 24 (ventiquattro) ore al giorno, 7 (sette) giorni alla settimana.** Indisponibilità media inferiore a 1 ora al mese.
- **Operatori Call Center**
 - **Orario Operatività:** dalle ore 08.30 alle ore 3.00
 - **Tempo medio di risposta:** inferiore ai 20 (venti) secondi
 - **Percentuale chiamate risposte nei primi 20 (venti) secondi:** non inferiore al 70%

6.2. Fatturazione

Per la fruizione del Servizio non è prevista alcuna fatturazione da parte della Società.

6.3. Attivazione Tessere

Le Tessere non sono attive, pertanto prima del loro utilizzo devono essere attivate. Per attivare le Tessere l'utente deve:

- Prendere nota del numero di serie riportato sul retro della Tessera;
- Inserire la Tessera in un Box Interattivo Abilitato e/o in un Televisore Digitale e CAM Abilitati;
- Sintonizzare il Box Interattivo Abilitato o il Televisore Digitale e CAM Abilitati su Glamour Plus durante gli orari di trasmissione.

L'attivazione può essere effettuata dall'utente in 4 (quattro) modi diversi:

- Telefonando al numero 199.44.44.44 attivo tutti i giorni e seguire le indicazioni della voce guida (il costo da telefonia fissa è di 0,13 Euro al minuto, dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 18,30 e il sabato dalle ore 08,00 alle 13,00; in tutti gli altri giorni e orari il costo è di 0,094 Euro al minuto con uno scatto alla risposta di 0,079 Euro (iva inclusa). I costi da telefonia mobile variano in funzione del gestore da cui viene effettuata la chiamata).
- Inviando un SMS al numero 333.94.60.008 con scritto: Att. Seguito dal codice a 12 cifre della Tessera (es: Att.123456789123) – si riceverà un sms di conferma dell'avvenuta attivazione della Tessera (il costo dell'SMS dipende dal piano tariffario dell'operatore telefonico utilizzato).
- Tramite il sito internet www.glamourplus.it, seguendo le indicazioni alla sezione "Attiva la tessera".
- Direttamente dai punti vendita predisposti.

L'attivazione della Tessera avviene entro 10 (dieci) minuti. Eventuali nuove e ulteriori modalità di attivazione delle Tessere, così come eventuali variazioni delle modalità attualmente esistenti, saranno comunicate sul sito www.glamourplus.it oppure tramite il Call Center 899.199.000 (il costo della chiamata, IVA inclusa, da telefonia fissa è pari a 0,624 euro al minuto, senza scatto alla risposta. I costi da telefonia mobile variano in funzione del gestore da cui viene effettuata la chiamata) con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. A seguito dell'attivazione con successo della Tessera, l'utente potrà usufruire del Servizio.

6.4. Erogazione del Servizio

Digitalia si impegna a garantire la continuità di diffusione del servizio all'interno dell'Area di Copertura per un tempo non inferiore al 90% della durata regolare del singolo evento e/o servizio interattivo trasmesso (di seguito "**Standard di Qualità Garantiti**") ad eccezione dei casi riportati nel seguito.

Digitalia non si assume alcuna responsabilità nel caso di:

- disservizi di livello inferiore agli Standard di Qualità Garantiti;
- peggioramento della qualità di ricezione derivante da fenomeni atmosferici;
- fruizione del Servizio senza aver verificato preventivamente la sussistenza delle Condizioni Preliminari;
- malfunzionamenti legati all'impianto di antenna e/o al Box Interattivo Abilitato dell'utente e/o al Televisore Digitale Abilitato;
- utilizzo di box interattivi e/o Televisori Digitali e CAM non abilitati;
- manomissioni e/o interventi sulla Tessera e/o sul Box Interattivo Abilitato e/o sul Televisore Digitale Abilitato non in regola con un utilizzo conforme alle istruzioni del Servizio e/o del Box Interattivo Abilitato e/o del Televisore Digitale Abilitato;
- interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica presso il domicilio di fruizione del Servizio;
- 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, ecc.);
- in generale, problemi non imputabili a responsabilità della Società.

Negli altri casi la Società si impegna a ripristinare la corretta erogazione del Servizio entro 24 (ventiquattro) ore dal momento in cui si è manifestato il disservizio nel 90% dei casi.

Oltre che nelle ipotesi di esclusione della responsabilità contemplate nella clausola 2.5 e nelle altre ipotesi su considerate, la Società non riconosce all'utente alcun rimborso nei seguenti casi:

- errata selezione di eventi e/o servizi interattivi da parte dell'utente ;
- errate operazioni dell'utente.

7. Rimborsi e reclami

7.1. Rimborsi

Fatto salvo quanto previsto ai precedenti artt. 2.5 e 6.3, nel caso in cui l'interruzione della trasmissione di una notte o di un evento sia imputabile a Digitalia e perduri per un tempo superiore al 10% della durata della notte o dell'evento, verrà riconosciuto all'utente il reintegro pari alla durata dell'interruzione. Al fine di ottenere l'eventuale reintegro, l'utente dovrà inviare una richiesta scritta a Digitalia Broadcast Services S.r.l. Via Salvore, 18 21100 Varese (VA) tramite lettera raccomandata a.r., specificando: (i) l'anno, il mese, il giorno e l'ora in cui è avvenuto il disservizio; (ii) il domicilio presso cui si è verificato il presunto disservizio; (iii) il numero di serie della Tessera sulla quale, all'esito delle verifiche compiute da Digitalia, l'utente intende ottenere il riaccredito del periodo di visione pari al tempo di durata del disservizio.

La Società si impegna a dare risposta (positiva o negativa) alle richieste di rimborso entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della richiesta nel 98% dei casi.

7.2. Reclami

L'utente potrà segnalare eventuali reclami relativi a malfunzionamenti della Tessera e/o disservizi relativi alla fornitura del Servizio a Digitalia Broadcast Services S.r.l. Servizio Clienti Glamour Plus, per iscritto all'indirizzo via Salvore, 18 21100 Varese o contattando il Call Center del Servizio tramite il numero 899.199.000 (il costo della chiamata, IVA inclusa, da telefonia fissa è pari a 0,624 Euro al minuto, senza scatto alla risposta. I costi da telefonia mobile variano in funzione del gestore da cui viene effettuata la chiamata).

Non saranno presi in considerazione eventuali reclami pervenuti oltre il termine di cessazione dell'efficacia del contratto, riportato sul retro della Tessera.

In caso di malfunzionamenti della Tessera, per richiedere la sua sostituzione, l'utente dovrà contattare il Call Center del Servizio Glamour Plus e seguire le istruzioni che verranno comunicate. Il Servizio Clienti di Glamour Plus, verificato che la Tessera non presenti manomissioni e/o danneggiamenti, provvederà ad accertare l'eventuale entità del credito, nonché, se necessario, a riparare, sostituire, restituire la Tessera, a seconda del problema riscontrato.

La Società si impegna a dare risposta (positiva o negativa) alle richieste di sostituzione della Tessera per malfunzionamenti entro 15 (quindici) giorni dalla data di ricezione della Tessera nel 98% dei casi.

Gli utenti potranno segnalare anche malfunzionamenti non ricollegabili alla Tessera contattando il Call Center entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla data di manifestazione del problema, comunicando il proprio nominativo, il numero di serie della Tessera, il proprio domicilio ed il domicilio presso cui si è manifestato il disservizio nel caso in cui questo fosse diverso da quello dell'utente, un recapito telefonico ed il tipo di malfunzionamento. Le eventuali richieste di rimborso dovranno essere inoltrate secondo la procedura descritta all'articolo 7.1 che precede.

Qualsiasi reclamo pervenuto al Call Center sarà trasmesso a Digitalia, affinché possano essere valutate eventuali azioni di supporto all'utente oppure azioni migliorative del Servizio.

Tutti i reclami segnalati dagli utenti saranno acquisiti dal Call Center e memorizzati su un apposito sistema informativo che ne garantisce la tracciabilità.

8. Privacy

I dati personali degli utenti del Servizio Glamour Plus, ove comunicati a Digitalia dopo la conclusione del contratto, saranno trattati, anche con l'ausilio di strumenti elettronici, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"), in adempimento a quanto previsto nei provvedimenti emessi dal Garante della Privacy nonché degli specifici consensi espressi dagli utenti.

I dati personali raccolti verranno trattati per le seguenti finalità:

- a) assistenza al Servizio;
- b) risoluzione di eventuali reclami, invio di Tessere sostitutive e/o di rimborsi;

Il Titolare del trattamento è Digitalia, con sede legale in Varese, via Salvore, 18.

Per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, ovvero il diritto di accedere ai propri dati personali, chiederne la rettifica, l'aggiornamento, la cancellazione se

incompleti, erronei o raccolti in violazione della normativa vigente nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, tutti gli interessati potranno inviare una richiesta scritta a Digitalia Broadcast Services all'indirizzo Via Salvore, 18 -21100 Varese.

9. Legge applicabile e foro competente

La legge applicabile è esclusivamente quella italiana.

Per ogni controversia relativa al contratto con l'utente o al Servizio Glamour Plus saranno applicabili le norme vigenti in materia di foro competente, fermo restando il previo ricorso alle procedure previste dall'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS ("Regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti").