

DAZN Service Charter

CARTA DEI SERVIZI DAZN

INTRODUZIONE

La presente carta dei servizi ("Carta dei Servizi") è vincolante per DAZN Limited ("DAZN") nei confronti dei propri clienti e costituisce il punto di riferimento per i clienti nei rapporti di fornitura del servizio DAZN ("Servizio DAZN" o "Servizio").

La Carta dei Servizi si ispira e recepisce i principi fondamentali indicati all'articolo 3 della Delibera n. 179/03/CSP e all'articolo 4 della Delibera n. 278/04/CSP emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom") e integrate dalla Delibera n. 711/11/CONS e costituisce uno strumento molto utile che consente ai clienti di avere accesso ad alcune informazioni importanti relative al Servizio DAZN. La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni di Utilizzo dell'abbonamento DAZN, alle quali si rinvia per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

LA CARTA DEI SERVIZI SI ARTICOLA IN 15 SEZIONI:

1. Il Servizio DAZN;
2. Principi fondamentali;
3. Prezzo del Servizio DAZN;
4. Attivazione del Servizio;
5. Durata;
6. Diritto di recesso;
7. Utilizzo del Servizio;
8. Limiti di età;
9. Requisiti tecnici;
10. Reclami;
11. Tutela della privacy;
12. Assistenza agli utenti;
13. Risoluzione delle controversie;
14. Livelli di qualità del Servizio.

1.IL SERVIZIO DAZN

DAZN è un servizio in abbonamento che offre ai propri abbonati l'accesso, in *streaming online*, a una vasta gamma di eventi sportivi da tutto il mondo su una

varietà di dispositivi connessi ad internet, quali SMART TV, smartphone, tablet, console o altri. Scopri la lista completa dei dispositivi su cui è disponibile DAZN qui (URL: [DAZN | Guida | Quali dispositivi sono supportati da DAZN?](#)).

La possibilità di utilizzo del Servizio DAZN presuppone una connessione ad Internet, a cura e spese del cliente, con requisiti specificati a questo LINK

(URL: <https://www.dazn.com/it-IT/help/articles/how-fast-does-my-internet-need-to-be-it>). In caso di accesso da Rete Mobile, DAZN chiarisce che lo standard di connettività minimo richiesto sarà LTE/4G.

Per le persone che si trovano in aree con maggiori limiti infrastrutturali relativamente alla rete internet, con limitato accesso a internet a banda larga/ultra-larga (ossia, in particolare nelle c.d. aree bianche come rilevate dalle mappe di TIM e Open Fiber) (le “Aree Individuate”), DAZN ha predisposto una soluzione di back-up che consente al cliente, attraverso un apposito decoder, di avere accesso ad un canale lineare trasmesso in tecnica digitale terrestre con modulo di accesso condizionato (“Canale DTT”).

L’accesso al Canale DTT è incluso nell’abbonamento al Servizio DAZN, tuttavia per accedervi il cliente dovrà acquistare un apposito decoder presso Digiquest (LINK <https://www.digiquest.it/>) al prezzo consigliato di 139,99 euro. I clienti di DAZN che si trovino nelle Aree Individuate potranno acquistare, contestualmente o successivamente alla sottoscrizione di un abbonamento al Servizio DAZN, in via prioritaria, il decoder che consentirà loro di fruire del back up su digitale terrestre, accessibile unicamente in caso di effettivi problemi e con accesso solo mediante l’app DAZN ivi installata.

La fruizione del Canale DTT presuppone anche impianto di antenna terrestre installato a regola d’arte, con ricezione del segnale con livello e qualità adeguati. Il Canale DTT non è accessibile autonomamente dal cliente ed ospita solo una selezione dei contenuti offerti dal Servizio DAZN. Si tratta infatti di un canale con funzione di back-up concepito unicamente per consentire la fruizione di alcuni contenuti ai clienti di DAZN che si trovino nelle Aree Individuate, ovvero in località con analogo deficit infrastrutturale relativamente alla rete internet con limitato accesso a internet a banda larga/ultra-larga.

La funzionalità di back-up viene specificatamente introdotta in relazione al Campionato di calcio di Serie A. Si rammenta peraltro che DAZN dispone dei diritti per la trasmissione via digitale terrestre solo in relazione a 7 delle 10 partite del Campionato di Serie A e, pertanto, il back-up DTT può operare solo per tali partite, con l’ulteriore limitazione derivante dalla disponibilità di un solo canale DTT da cui discende il fatto che, nel caso di più incontri disputati contestualmente, solo un incontro tra quelli contemporanei sarà disponibile sul DTT per il back-up, secondo le discrezionali scelte editoriali di DAZN.

Il Servizio DAZN è fornito da DAZN Limited, società costituita e regolata dalla legge inglese, con sede legale in Hanover House, Plane Tree Crescent, Feltham, Middlesex, TW13 7BZ e sede secondaria in Piazza San Babila n. 3, 20122 Milano (MI).

2.PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

DAZN assicura l’eguaglianza di trattamento dei clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Diritto di scelta

Da sempre l'offerta del Servizio DAZN mette al primo posto il **diritto del cliente di decidere consapevolmente se, quando, come e per quanto tempo abbonarsi**. L'attivazione del Servizio DAZN può essere richiesta direttamente a DAZN al LINK (URL: <https://www.dazn.com/it-IT/account/signup>) o tramite i vari canali messi a disposizione, potendo i clienti scegliere liberamente quello più adatto alle proprie esigenze e abitudini.

DAZN comunica le proprie offerte e condizioni tecnico-economiche del Servizio con un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Analoghi obblighi valgono per la presentazione di eventuali variazioni contrattuali e per l'offerta di servizi supplementari e aggiuntivi rispetto a quelli già erogati ai clienti. DAZN riconosce che gli utenti hanno diritto a un'informazione completa ed esaustiva sulle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. La diffusione di qualsiasi informazione ai clienti avviene secondo criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà contrattuale.

In particolare, nel pieno rispetto di quanto stabilito nelle Delibere nn. 179/03/CSP e 278/04/CSP, con almeno 30 giorni di anticipo DAZN informerà i clienti in modo completo, tempestivo e trasparente circa:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto;
- modifiche alla presente Carta dei Servizi.

Partecipazione

Ciascun cliente, singolarmente o attraverso associazioni di categoria, può produrre osservazioni scritte e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio DAZN.

Diritto di accesso

DAZN garantisce che ciascun cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'organismo medesimo, nonché i diritti dell'interessato al trattamento dei dati secondo le modalità previste dal Decreto Legislativo n. 196/2003 e dal Regolamento (UE) n. 2016/679 ("GDPR").

Efficienza ed Efficacia

DAZN persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi offerti agli abbonati. DAZN farà ciò che sarà ragionevolmente necessario per mantenere e migliorare efficienza ed efficacia del Servizio.

Cortesìa e Trasparenza

DAZN si impegna a usare la massima cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni in merito ai servizi offerti.

Minori

Il Servizio DAZN consente al cliente di impostare il "parental control" attraverso un PIN, per ulteriori informazioni si veda [DAZN |https://www.dazn.com/it-IT/help/articles/youth-protection-it](https://www.dazn.com/it-IT/help/articles/youth-protection-it)

3.PREZZO DEL SERVIZIO DAZN

Prezzo

Non sono previsti costi di attivazione del Servizio DAZN.

L'abbonamento al Servizio DAZN ha un prezzo mensile di 29,99 euro, salvo promozioni, che include l'accesso al Servizio DAZN. Come precedentemente

specificato al punto 1, ove applicabile e a condizione che il cliente abbia acquistato l'apposito decoder, il Servizio DAZN include anche l'accesso al Canale DTT con funzione di back-up.

Non sono inclusi nel prezzo mensile del Servizio DAZN:

- i costi relativi alla linea telefonica e altri eventuali costi di comunicazione o accesso che sono addebitati separatamente al cliente dal proprio ISP o fornitore di servizi;
- i costi relativi all'acquisto del decoder che, nei casi sopra meglio specificati (mera funzione back-up), consente l'accesso al Canale DTT.

Tutti i nostri prezzi includono le imposte secondo le aliquote di volta in volta in vigore.

Fatturazione

DAZN dedica particolare attenzione al processo di fatturazione, impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AgCom.

I pagamenti devono essere effettuati mediante carta di credito; carta di debito; PayPal o altro metodo di pagamento accettato, valido e attuale, inclusi fornitori terzi di servizi di pagamento supportati ("Metodo di Pagamento").

L'importo dovuto per l'utilizzo del Servizio DAZN è addebitato con cadenza mensile anticipata sul Metodo di Pagamento prescelto, fatto salvo quanto previsto per carte o codici prepagati cui si applicano le relative condizioni generali disponibili sul sito [dazn.com \[https://www.dazn.com/it-IT/help/articles/where-to-buy-a-gift-code#condizionigenerali\]](https://www.dazn.com/it-IT/help/articles/where-to-buy-a-gift-code#condizionigenerali).

In caso di errori di fatturazione, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a:

- DAZN agli specifici punti di contatto indicati al paragrafo di seguito "Reclami sui servizi" in caso di pagamento tramite carta di credito; carta di debito; PayPal
- ai fornitori terzi di servizi di pagamento supportati in caso di pagamento tramite questi;
- ai partner terzi in caso di abbonamento acquistato tramite questi.

4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DAZN

L'attivazione del Servizio DAZN è subordinata alla creazione di un account secondo la seguente procedura:

- Crea un account:
 1. Vai su <https://www.dazn.com/it-IT/account/signup>
 2. Inserisci il tuo nome, cognome, indirizzo email e crea una password.
- Aggiungi un Metodo di Pagamento.
- Inizia a guardare: scarica l'App DAZN sui dispositivi supportati. Puoi connettere fino a 6 dispositivi e guardare contemporaneamente su 2.

- Al termine della procedura di creazione dell'account, l'attivazione del servizio streaming è immediata, mentre l'attivazione di tutte le funzioni incluse ne "Il mio Account" (es: modificare i dati personali, gestire pagamenti, redimere codici) avverrà in circa 6 minuti.

5.DURATA

L'abbonamento al Servizio DAZN ha durata mensile e si rinnova automaticamente al termine salvo disdetta e salvo quanto previsto per le carte o codici prepagati secondo le relative condizioni generali.

6.DIRITTO DI RECESSO

Il cliente potrà recedere dal proprio abbonamento al Servizio DAZN seguendo una delle seguenti modalità:

- effettuando il login alla pagina "Il mio Account" LINK
(URL: <https://my.dazn.com/it-IT/myaccount/subscription/cancel>) e cliccando sul tasto "Cancella Abbonamento";
- contattando il Customer Service al LINK
(URL: <https://dazn.com/help?chat=direct>);
- inviando una comunicazione in tal senso tramite lettera raccomandata a DAZN Limited, Piazza San Babila n. 3, 20122 Milano (MI) oppure tramite posta elettronica certificata all'indirizzo daznlimited@legalmail.it.

In caso di contatto tramite il Customer Service online il cliente riceverà una email automatica con il numero del suo ticket.

Il recesso dall'abbonamento al Servizio DAZN potrà essere esercitato in qualsiasi momento antecedente ciascuna scadenza mensile dell'abbonamento, fermo restando che l'accesso al Servizio DAZN rimarrà consentito fino alla scadenza mensile del periodo in corso al momento del recesso e fatto salvo quanto diversamente previsto per le carte o codici prepagati.

Nel caso in cui il cliente abbia sottoscritto il Servizio DAZN indicando come Metodo di Pagamento un terzo (es: Google, Apple, Amazon ecc.) e desideri recedere dal proprio abbonamento al Servizio DAZN, potrebbe essere necessario inoltrare la comunicazione di recesso attraverso tale terzo Metodo di Pagamento. Maggiori informazioni sono disponibili qui: i) Google: [DAZN | Guida | Disdetta Google Play](#); ii) Apple [DAZN | Guida | Disdetta Apple iTunes](#); iii) Amazon [DAZN | Guida | Disdetta Amazon in App Payment](#).

Nel caso in cui il cliente abbia sottoscritto il Servizio DAZN tramite un partner terzo, potrebbe essere necessario mettersi in contatto con questo.

In caso di modifiche alle Condizioni di Utilizzo, come, a titolo esemplificativo, in caso di cambiamenti della gamma di eventi sportivi inclusi nel Servizio DAZN, o in caso di cambiamenti per garantire una migliore funzionalità del Servizio DAZN, le modifiche saranno notificate al cliente via e-mail all'indirizzo più recente in nostro possesso, come previsto all'art. 2.3 delle Condizioni di Utilizzo. Tali comunicazioni riporteranno chiaramente le modifiche in questione e il relativo motivo nonché il termine di trenta (30) giorni dalla comunicazione entro il quale il cliente potrà recedere dal proprio contratto, nel caso in cui non intenda accettare le modifiche contrattuali prospettate. In assenza di una siffatta comunicazione di recesso nel summenzionato termine, le modifiche contrattuali si considereranno accettate. In deroga a quanto sopra, le modifiche apportate per conformarsi alla legge, anche in caso di cambiamenti normativi, possono avere effetto immediato.

In caso di recesso, i canoni di abbonamento già pagati non verranno rimborsati, fatto salvo il caso di esercizio del diritto di ripensamento di cui all'art. 6 delle Condizioni di Utilizzo.

7.UTILIZZO DEL SERVIZIO

DAZN è titolare/licenziataria di tutti i diritti di proprietà intellettuale connessi al Servizio fornito (inclusi tutti i contenuti). Tutto il materiale, incluso, a titolo esemplificativo, il *design*, i testi, il *software*, le grafiche, le immagini e i filmati ricevuti dal cliente (e selezioni o rielaborazioni degli stessi) sono soggetti al *copyright* di DAZN e/o di altri. In caso di denuncia proposta da terze parti secondo cui il Servizio di DAZN ovvero l'utilizzo di tale Servizio da parte del cliente violerebbe i diritti di proprietà intellettuale di terze parti, DAZN (e non un fornitore terzo di servizi di pagamento) si incaricherà dell'indagine, difesa, eventuale definizione e risoluzione di tale controversia.

È fatto obbligo al cliente di:

- (i) utilizzare il Servizio di DAZN esclusivamente per finalità non commerciali, senza conseguire alcun guadagno, di tipo economico o di altro genere, e a non consentire a terzi di utilizzare il Servizio di DAZN. Il cliente non potrà vedersi corrispondere alcun corrispettivo per la visione del Servizio di DAZN, né utilizzare quest'ultimo per spingere altri soggetti ad acquistare prodotti, da sé o da terzi, o ad accedere a determinati locali;
- (ii) in qualsiasi momento, accedere al Servizio di DAZN solo tramite un dispositivo autorizzato. La *password* deve essere mantenuta al sicuro e non essere resa accessibile a terzi;
- (iii) non copiare, registrare o memorizzare tutto o parte del Servizio di DAZN (se non limitatamente a quanto consentito da DAZN per usufruire delle funzionalità dell'applicazione), ovvero condividere, ritrasmettere, acquisire in *streaming* o in altro modo distribuire la totalità (o parte) dei contenuti tratti dal Servizio di DAZN a terzi, ovvero autorizzare altri soggetti in tal senso;
- (iv) non alterare o effettuare operazioni di *reverse engineering* su alcuna funzionalità del Servizio di DAZN;
- (v) non utilizzare il Servizio di DAZN in circostanze tali da permettere a terzi di usufruire del Servizio simultaneamente; e
- (vi) non adoperare il Servizio di DAZN per finalità illegittime o non previamente autorizzate (incluso, ad esempio, la trasmissione di *virus* informatici attraverso il sito, ovvero l'utilizzo del sito con modalità che violino i diritti di terze parti).

In aggiunta a quanto stabilito all'art. 2.7 delle Condizioni Contrattuali di Utilizzo, DAZN potrà sospendere o bloccare con effetto immediato l'accesso al Servizio, ovvero revocare tutte le promozioni, offerte o sconti connessi all'accesso, qualora:

- sussistano ragionevoli motivi per ritenere che:
 - l'utilizzo del Servizio di DAZN da parte del cliente sia offensivo ovvero rechi nocumento agli interessi di altri abbonati; ovvero
 - il cliente abbia violato le suesposte condizioni; ovvero
 - ciò sia richiesto da un'autorità di regolazione.

Se possibile, il cliente sarà informato in anticipo di tale sospensione o blocco. Tale comunicazione potrebbe, tuttavia, non essere sempre possibile.

L'abbonamento dà diritto all'utilizzo del Servizio di DAZN su un massimo di due (2) dispositivi contemporaneamente. Il cliente acconsente a che i dati di *login* siano unici e non possano essere condivisi con altri. Tali dati potranno essere modificati in qualsiasi momento accedendo al sito *web* di DAZN e cliccando sulla pagina "Il mio Account".

8.LIMITI DI ETA'

Per utilizzare il Servizio di DAZN è necessario avere un'età uguale o superiore a 18 anni, ovvero la maggiore età prevista dallo stato, provincia o territorio di residenza.

9.REQUISITI TECNICI

Rimane in capo al cliente l'onere di garantire la manutenzione dell'*hardware* e *software* necessari per l'accesso, ricezione e visione del Servizio DAZN.

DAZN si impegna ad adoperarsi al meglio al fine di garantire che il Servizio DAZN sia sempre disponibile e funzionante. Tuttavia il Servizio DAZN è fornito alle attuali condizioni, senza ulteriori garanzie ("as is"), e, di conseguenza, DAZN non potrà essere ritenuta responsabile nei confronti del cliente a seguito della cancellazione o interruzione di un evento, ovvero della mancata trasmissione di un evento previsto o pubblicizzato, ovvero dell'impossibilità da parte del cliente di visualizzare un evento su uno specifico dispositivo della piattaforma per fatti non imputabili a DAZN.

DAZN potrà sospendere il Servizio per svolgere manutenzione o aggiornamenti. Sarà cura di DAZN cercare di limitare tali interruzioni.

10.RECLAMI

Nel rispetto della Delibere nn. 179/03/CSP e 278/04/CSP, DAZN assicura ai clienti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del Servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta Servizi, nonché dei livelli di qualità garantiti.

I reclami possono essere presentati in qualsiasi momento secondo le seguenti modalità:

- contattando il Customer Service al LINK
(URL: <https://dazn.com/help?chat=direct>);
- inviando una comunicazione a DAZN Limited, Piazza San Babila n. 3, 20122 Milano (MI).

In caso di contatto con il Customer Service online il cliente riceverà una email automatica con il numero di ticket assegnato alla sua richiesta.

DAZN si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e, ove possibile, a comunicare al cliente l'esito della sua valutazione entro un lasso di tempo ragionevole e in ogni caso entro due settimane.

Le comunicazioni al cliente in relazione al ticket verranno effettuate via email.

In caso di accoglimento del reclamo, DAZN comunicherà al cliente i provvedimenti adottati per risolvere le problematiche riscontrate. Qualora sia dovuto un rimborso, questo sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile.

11. TUTELA DELLA PRIVACY

In DAZN, crediamo fortemente nel diritto alla privacy dei nostri clienti - e questo significa che applichiamo controlli rigorosi per garantire che i dati personali vengano trattati in modo trasparente e chiaro.

Generalmente questo significa che le informazioni personali che raccogliamo e le finalità del trattamento sono rese chiare, in quanto sono utilizzate solo per le finalità

per le quali sono state fornite. Tuttavia, in alcuni casi viene effettuato un trattamento complesso - come, ad esempio, quando vengono fornite raccomandazioni sui contenuti da vedere. In questi casi, consigliamo di fare riferimento alla nostra Informativa sulla Privacy (URL: <https://www.dazn.com/it-IT/help/articles/privacy-it>) per scoprire i dettagli su quali informazioni raccogliamo, come vengono elaborate e per quali scopi. L'informativa sulla Privacy fornisce inoltre informazioni sulle modalità di esercizio dei propri diritti.

12.ASSISTENZA DEGLI UTENTI

Il cliente potrà contattare DAZN per eventuali problemi tecnici o per qualsiasi altro motivo selezionando l'opzione "Chatta con noi" dalla nostra pagina Guida o usando il seguente LINK (URL: <https://dazn.com/help?chat=direct>). Al cliente potrà essere richiesto di loggarsi, fornire e-mail, indirizzo di residenza, dettagli del prodotto, informazioni di pagamento e, tra queste, l'indirizzo di fatturazione per fornire assistenza o identificare l'abbonamento. Sarà cura di DAZN (e non del fornitore terzo di servizi di pagamento) fornire tutta la manutenzione e il supporto necessari in relazione al Servizio erogato.

In caso di abbonamento al Servizio, il Cliente è tenuto a dare immediata comunicazione a DAZN di qualsiasi modifica intervenuta nei dati personali, aggiornando gli stessi nella sezione "Il mio Account" del sito *web* ovvero tramite l'applicazione.

Qualsiasi comunicazione da parte di DAZN sarà inviata via e-mail al più recente indirizzo comunicato. DAZN non sarà ritenuta responsabile della mancata ricezione dei messaggi inviati al cliente.

Se ti metti in contatto con il Customer Service online riceverai una email automatica con il numero del tuo ticket.

13.RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

In ottemperanza alla Delibera n. 203/18/CONS ("*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*"), è rimessa alla competenza dell'AgCom la risoluzione di potenziali controversie tra gli utenti e DAZN. Per ulteriori informazioni, si prega di visitare il sito: <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>.

14.LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

DAZN svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri *standard* di *qualità* con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai clienti. Tempo di attivazione del Servizio: l'attivazione del servizio di streaming è immediata, mentre tutte le funzionalità del Servizio, compreso "Il Mio Account", saranno disponibili in circa 6 minuti.

Tempo di risposta del servizio di customer service on line: 72 ore.