

Aprile 2025

Regolamento di Fornitura



tivù
sat

Regolamento di fornitura

Versione aggiornata a **Aprile 2025**,
verifica sul sito **www.tivusat.tv** gli eventuali aggiornamenti

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il Servizio tivùsat ("Servizio") è fornito da Tivù s.r.l. (di seguito tivù) comprende i servizi di cui è possibile beneficiare attraverso la smartcard, come descritti in questo articolo.

tivù svolge la propria attività nel settore della televisione digitale gratuita via satellite. La smartcard tivùsat (ove per smartcard tivùsat si intendono: la smartcard tivùsat HD di colore verde, la smartcard tivùsat 4K UltraHD di colore grigio/arcobaleno e la smartcard tivùsat 4K UltraHD di colore nero; tivù si riserva il diritto di sviluppare ulteriori personalizzazioni grafiche per le smartcard, maggiori informazioni sul sito www.tivusat.tv) consente il decriptaggio dei contenuti televisivi di terzi irradiati avvalendosi della piattaforma tecnologica satellitare denominata tivùsat (a seconda della tipologia di smartcard, HD o 4K UltraHD, e del relativo dispositivo certificato tivùsat, HD o tivùsat 4K UltraHD in cui essa è inserita, sarà possibile visualizzare i relativi canali HD oppure i relativi canali HD e 4K UltraHD).

tivù offre, inoltre, servizi tecnici interattivi, quali il servizio di guida elettronica ai programmi (EPG). L'utilizzo del Servizio da parte dell'utenza richiede l'installazione di una parabola satellitare e di un ricevitore di decodifica del segnale avente le caratteristiche descritte al punto 2 che segue.

L'accesso al Servizio è subordinato alla sussistenza dei prerequisiti tecnici di seguito specificati. I segnali televisivi ricevibili attraverso il decoder o TV (televisore con tuner satellitare integrato) e relativa CAM certificati tivùsat HD o tivùsat 4K UltraHD e la relativa smartcard tivùsat, con la sola eccezione dei servizi tecnici erogati direttamente da tivù, sono irradiati via satellite da soggetti terzi, rispetto alla cui attività tivù è completamente estranea, né assume alcuna responsabilità.

Per rendere più agevole la fruizione del Servizio, tivù ha creato

sul proprio sito un elenco di installatori consigliati tivùsat, ai quali fornisce le informazioni tecniche di propria competenza per poter installare correttamente la parabola e il ricevitore di decodifica del segnale (decoder o CAM). Gli installatori inseriti nel predetto elenco non sono né dipendenti, né collaboratori di tivù, non operano per suo conto o su suo incarico, né gli stessi sono soggetti a qualsivoglia forma di controllo da parte di tivù. tivù non risponde, quindi, in alcun modo delle affermazioni, dell'operato o delle condizioni economiche applicate dagli installatori consigliati tivù, con cui l'utente si trovasse a interagire o ad avere rapporti di natura commerciale o tecnica.

2. PREREQUISITI TECNICI PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 I segnali irradiati avvalendosi della piattaforma tivùsat sono ricevibili in tecnica digitale satellitare dalla posizione orbitale 13 gradi EST (Hot Bird Eutelsat 13°). Ulteriori informazioni possono essere ottenute anche attraverso il sito web www.tivusat.tv oppure tramite il Servizio clienti di tivù, secondo quanto previsto al successivo punto 9.

2.2 Prima di procedere all'attivazione del Servizio, fruibile mediante la smartcard, l'utente è invitato a verificare i prerequisiti tecnici che devono sussistere per la fruizione del Servizio (di seguito "Prerequisiti Tecnici") e, precisamente:

- a) la fruizione del Servizio avvenga all'interno dell'Area Nazionale (dove per Area Nazionale si intende: Italia, Repubblica di S. Marino e Vaticano);
- b) il segnale sia ricevuto con livello e qualità adeguati; copertura e qualità di ciascuno dei segnali corrispondenti ai contenuti televisivi cui il servizio tivù consente di accedere possono variare in ragione di fattori dipendenti dai singoli soggetti terzi che irradiano i medesimi segnali;
- c) l'impianto di antenna parabolica sia installato a regola d'arte e secondo le norme CEI 100-100 e 100-7 e in ogni caso risulti idoneo alla ricezione del segnale digitale satellitare in termini di orientamento della parabola;

d) sia utilizzato un dispositivo certificato tivùsat (e la relativa smartcard inclusa nella confezione) e quindi conforme alle indicazioni contenute nei documenti di specifiche tecniche tivùsat pubblicati da tivù a partire dal settembre 2008 oppure una CAM (Modulo per l'Accesso Condizionato) sempre conforme alle specifiche tivùsat, o un TV (e relativa CAM) certificato tivùsat o lativù4K;

e) il Decoder certificato tivùsat o il TV - e relativa CAM - certificato siano adeguatamente installati secondo le modalità indicate dal produttore;

f) la smartcard tivùsat sia stata correttamente attivata ed inserita nell'apposito slot del Decoder certificato o della CAM certificata tivùsat;

g) nel caso di CAM certificata tivùsat 4K UltraHD e relativa smartcard tivùsat 4K esse vanno inserite nei TV certificati lativù 4K per garantire la visione completa di tutti i contenuti disponibili. La lista dei TV certificati 4K è consultabile sui siti lativu.tv e tivusat.tv

2.3 In caso di mancata fruizione del Servizio dovuta alla mancata verifica della sussistenza dei Prerequisiti Tecnici, nessuna responsabilità potrà essere ascritta a tivù.

3. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Prima dell'utilizzo, la smartcard deve essere attivata. Per attivare la smartcard l'utente deve:

- a) prendere nota del numero di serie riportato sul retro della smartcard;
- b) inserire correttamente la smartcard tivùsat nel Decoder certificato o CAM e relativo TV certificato tivùsat;
- c) accendere il Decoder certificato, o TV (con CAM inserita nell'apposito slot) certificato tivùsat e sintonizzarlo su un canale della piattaforma (es. Rai1HD o Canale5HD);
- d) procedere all'attivazione scegliendo tra le seguenti alternative:

- i) accedere al sito Internet di tivùsat (www.tivusat.tv) e procedere all'attivazione via web della smartcard cliccando sul box "attiva la smartcard" ed inserendo tutti i dati richiesti;
- ii) accedere all'apposita sezione "Area clienti tivùsat" dell'app mobile "tivù la guida" e seguire le istruzioni inserendo tutti i dati richiesti;
- iii) chiamare il Call Center del Servizio, aperto dal lunedì al sabato dalle ore 11:00 alle ore 20:00, al numero unico 06 891 895.

L'attivazione della smartcard avviene entro 30 minuti. Eventuali nuove e ulteriori modalità di attivazione della smartcard, così come eventuali variazioni delle suddette modalità, saranno comunicate sul sito internet www.tivusat.tv.

3.2 Dopo avere attivato la smartcard, l'utente potrà fruire del Servizio tramite inserimento della smartcard tivùsat nel Decoder certificato o CAM certificata inserita nell'apposito slot del TV certificato; la smartcard funzionerà da chiave per il decrittaggio dei contenuti trasmessi dalle emittenti terze che aderiscono all'offerta tivùsat; la ricezione di ciascun segnale avrà luogo sintonizzando il Decoder o il TV con relativa CAM sulla correlativa frequenza di ricezione.

3.3 Per gli utenti privati è possibile attivare a proprio nome non oltre dieci smartcard tivùsat. Nel caso vi sia l'esigenza di attivare a proprio nome un numero di smartcard superiore a dieci, è necessario inviare una email all'indirizzo customer-care@lativu.tv. Nella richiesta bisogna indicare le motivazioni relative all'attivazione di più di dieci smartcard tivùsat allegando una copia del documento d'identità dell'intestatario della smartcard e, se possibile, copia della ricevuta d'acquisto del dispositivo certificato tivùsat. Nella richiesta occorre indicare anche il seriale della smartcard che si intende attivare ed il codice fiscale dell'intestatario della smartcard.

Regolamento di fornitura

4. CONDIZIONI DEL SERVIZIO

4.1 La fruizione del Servizio da parte del singolo utente avviene attraverso smartcard debitamente attivate, abbinata a Decoder o CAM certificati tivùsat acquistati dall'utente.

4.2 a Il contratto tra tivù e l'utente mantiene efficacia fino all'eventuale recesso di una delle parti e/o di cessazione del Servizio da parte di tivù. Il recesso da parte di tivù è comunicato all'utente 30 giorni prima della data in cui il recesso assume efficacia a uno dei recapiti forniti al momento dell'attivazione della smartcard.

Qualora tivù intenda cessare il Servizio, la notizia sarà pubblicata sul sito www.tivusat.tv e della pubblicazione il singolo utente verrà avisato con comunicazione diretta a uno dei recapiti forniti al momento dell'attivazione della smartcard.

4.2 b L'utente ha facoltà di recesso, da esercitarsi con comunicazione al Servizio clienti di tivù secondo le modalità di contatto indicate sul sito www.tivusat.tv.

Il recesso dell'utente diverrà efficace trascorsi 30 giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di tivù. A seguito del recesso, tutte le smartcard dell'utente verranno disattivate.

4.3 tivù si riserva il diritto di modificare unilateralmente il presente Regolamento, anche con riguardo alle condizioni del Servizio, per uno dei seguenti motivi:

- a) ottimizzazione e sviluppo del Servizio, tenuto conto anche delle evoluzioni tecnologiche del settore televisivo e delle conseguenti scelte dei partner tecnologici di tivù;
- b) modifiche al Servizio a causa della obsolescenza di alcune tipologie di smartcard (con possibile disattivazione delle stesse), oppure di alcune tipologie di sistemi di criptaggio (con possibili effetti che limitano o inibiscono la fruizione del Servizio tramite le smartcard che usano tali sistemi di criptaggio);

- c) necessità di adeguamento ad intervenute modifiche legislative o regolamentari;
- d) necessità di far fronte a problemi di sicurezza del Servizio e/o della piattaforma tivùsat;
- e) sopravvenute esigenze di natura tecnica, organizzativa o commerciale.

Fermo restando che è onere dell'utente controllare periodicamente la versione vigente del Regolamento sul sito www.tivusat.tv, le modifiche saranno pubblicate sul sito www.tivusat.tv e della pubblicazione sarà dato avviso con congruo anticipo al singolo utente a uno dei recapiti forniti al momento dell'attivazione della smartcard.

L'utente che non intenda accettare le modifiche al Regolamento ha facoltà di recesso da esercitare con comunicazione scritta al Servizio clienti di tivù tramite i contatti indicati sul sito www.tivusat.tv. Il recesso comporterà la disattivazione di tutte le smartcard dell'utente. Qualora l'utente non eserciti il diritto di recesso entro 30 giorni dall'avvenuta comunicazione delle modifiche, le modifiche si intenderanno accettate, impregiudicata la facoltà dell'utente di recedere in ogni momento, secondo quanto previsto al precedente punto **4.2 b**.

Le modifiche al Regolamento si intenderanno comunque accettate dall'utente trascorsi 30 giorni dalla pubblicazione sul sito www.tivusat.tv nel caso in cui l'utente non abbia fornito un valido recapito al quale trasmettere la comunicazione relativa alle modifiche, ovvero i recapiti forniti in sede di attivazione della smartcard o successivamente non siano più attuali e/o attivi alla data della comunicazione stessa.

5. GUIDA DEI CONTENUTI E SERVIZI TECNICI ON DEMAND

tivù pubblicherà la guida dei contenuti e dei servizi on demand trasmessi nell'ambito del Servizio sul sito internet www.tivusat.tv.

6. VARIAZIONI TECNICHE DEL SERVIZIO

6.1 Nel periodo di durata del contratto, tivù si riserva il diritto di variare, con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni, le caratteristiche tecniche del Servizio.

6.2 Le eventuali variazioni tecniche del Servizio saranno comunicate sul sito internet www.tivusat.tv e/o attraverso ulteriori mezzi di comunicazione nella disponibilità di tivù (ad es. via e-mail agli utenti che hanno prestato regolare consenso privacy).

7. UTILIZZO DELLA SMARTCARD, IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE

L'utente, ricevendo la smartcard, si impegna tra l'altro a:

- a) Servirsene soltanto attraverso il Decoder o la CAM certificati tivùsat, in abbinamento al/la quale veniva distribuita nella originaria confezione.
- b) Conservare la smartcard con cura: non piegarla, non tagliarla, non rimuovere il chip, non avvicinarla a fonti di calore.
- c) Utilizzare la smartcard limitatamente ad ambiti personali e nel territorio nazionale. L'utilizzo abusivo della smartcard o in territorio estero rispetto all'Italia, la Repubblica di S. Marino e il Vaticano, è perseguibile ai sensi delle leggi vigenti.
- d) Fornire dati, tra i quali quelli anagrafici e di contatto, veritieri al momento della registrazione, comunicando in seguito eventuali variazioni, in particolare in occasione di richieste di assistenza, e assumendo ogni responsabilità in merito a dichiarazioni mendaci e non aggiornate. Non è consentita l'attivazione di smartcard a nome di persone esterne al nucleo familiare, se non con delega espressa e documentata.
- e) Non falsificare, alterare, modificare o fare altro uso improprio della smartcard e del software in essa contenuto.

f) Non vendere o altrimenti cedere a terzi la smartcard singolarmente e separatamente dai dispositivi certificati tivùsat a cui sia stata originariamente abbinata. In caso di reso del dispositivo con la smartcard o, comunque, trasferimento della smartcard a terzi unitamente al dispositivo certificato con cui veniva originariamente distribuita, è necessario cancellare i dati dell'intestatario della smartcard nell'area clienti del sito www.tivusat.tv; il trasferimento va in ogni caso segnalato in occasione delle richieste di assistenza ai sensi del successivo punto n. 9.1.

- g) Comunicare a tivù il furto o lo smarrimento della smartcard secondo la modalità di cui al punto 10.3 che segue.

L'utente è il solo responsabile di ogni violazione agli impegni assunti ai sensi del presente Regolamento e solleva tivù da ogni possibile responsabilità derivante dalla manipolazione delle smartcard e, in generale, dalla violazione delle prescrizioni che precedono.

8. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

tivù si riserva il diritto di interrompere il Servizio verso il singolo utente, disattivando la smartcard che, a seguito di apposita denuncia presentata innanzi alle competenti autorità da parte della società tivù, dei distributori, dei rivenditori delle smartcard o dell'utente stesso, risulti/risultino essere stata/e oggetto di furto o smarrimento o di illecita sottrazione o di illecito utilizzo, in violazione delle prescrizioni di cui al precedente **punto 7**.

In ogni caso tivù si riserva il diritto di disattivare le smartcard per le quali siano stati accertati usi impropri e/o fraudolenti e di agire per il risarcimento dei conseguenti danni contro l'utente che ne risulterà responsabile.

9. ASSISTENZA AGLI UTENTI DEL SERVIZIO

9.1 tivù si impegna a fornire un'adeguata assistenza agli utenti

Regolamento di fornitura

del Servizio. Istruzioni ed informazioni aggiornate sul Servizio e sulle modalità di assistenza saranno disponibili:

- sul sito internet www.tivusat.tv;
- contattando l'Assistenza Clienti di tivù (via email o tramite Call Center).

I servizi di Assistenza Clienti di tivù saranno offerti agli utenti fino a due anni dopo l'attivazione della smartcard, fatti salvi eventuali obblighi di legge a carico di tivù.

Al momento della fruizione dei servizi di Assistenza Clienti, e in occasione di ogni contatto con tivù, l'utente dovrà fornire dati identificativi e tecnici tali da consentire di verificare l'avvenuta attivazione del Servizio, nonché il possesso di ricevitori certificati tivùsat.

g.2 tivù fornisce assistenza tecnica per problemi ed eventuali anomalie legati esclusivamente alle smartcard tivùsat vendute in abbinamento ai dispositivi certificati tivùsat. La lista sempre aggiornata di Decoder, CAM e TV certificati tivùsat e/o lativù4K è pubblicata sul sito www.tivusat.tv.

g.3 tivù garantisce il corretto funzionamento delle smartcard e la relativa assistenza solo se le stesse vengono utilizzate all'interno del dispositivo certificato, in abbinamento al quale venivano distribuite.

g.4 Essendo necessario aggiornare periodicamente la smartcard per ragioni di adeguamento tecnologico e di sicurezza, tivù mette a disposizione i relativi aggiornamenti, stabilendo di volta in volta le condizioni perché l'utente possa procedere all'aggiornamento. Il mancato aggiornamento da parte dell'utente potrebbe indurre tivù a disattivare la smartcard per ragioni di sicurezza, ovvero comportare l'impossibilità di fruire del Servizio in relazione a tutti o taluni dei canali ospitati sulla piattaforma tivùsat, o, quantomeno, a una parte della relativa programmazione.

10. GARANZIE E SOSTITUZIONI

10.1 Garanzie

tivù garantisce il buon funzionamento della smartcard in normali condizioni d'uso, per un periodo di due anni dalla attivazione della stessa, come risultante dai sistemi di tivùsat.

tivù non sostituisce le smartcard oggetto di disattivazione per motivi riconducibili alle ipotesi di cui ai punti **4.2, 4.3 e 8**.

10.2 Malfunzionamento della Smartcard

In caso di evidenti malfunzionamenti della smartcard riscontrati, l'utente potrà inoltrare una richiesta di sostituzione, entro due anni dalla attivazione, secondo le modalità indicate sul sito www.tivusat.tv.

L'Assistenza Clienti tivùsat provvederà ad effettuare le necessarie verifiche preliminari ed avviare l'eventuale procedura di sostituzione con una smartcard della stessa tipologia, qualora ancora disponibili. Tivù si impegna a dare una risposta (positiva o negativa) alle richieste di sostituzione per malfunzionamento di smartcard entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di sostituzione. Per provvedere alla sostituzione della smartcard malfunzionante, tivù potrebbe richiedere la previa restituzione da parte dell'utente della smartcard da sostituire. Al momento dell'attivazione della smartcard sostitutiva la smartcard sostituita verrà automaticamente e definitivamente disattivata.

10.3 Smarrimento e furto

In caso di smarrimento o furto della smartcard l'utente dovrà darne notizia a tivù tramite l'apposito form sul sito www.tivusat.tv. L'e-mail dovrà contenere il numero seriale della smartcard, i dati anagrafici dell'interessato, il suo codice fiscale, fotocopia di un documento di identità, un contatto telefonico e una copia della ricevuta di acquisto del dispositivo certificato tivùsat. Tivù procederà, di conseguenza, alla disattivazione della smartcard smarrita/rubata. L'utente prende atto che, in difetto di tempestiva segnalazione dello

smarrimento o del furto, rimarrà responsabile verso tivù di eventuali utilizzi abusivi o manipolazioni della smartcard.

10.4 Altri reclami

Ogni altro reclamo riguardante il Servizio potrà essere inoltrato dall'utente al seguente indirizzo email: customer-care@pec.tivusat.tv, indicando il numero della smartcard di cui si è in possesso al fine di consentire la tempestiva e corretta gestione del reclamo.

10.5 Trasmissione dei canali e relativo contenuto editoriale

tivù non ha alcun controllo sui e non può quindi in alcun modo essere considerata responsabile dei contenuti delle trasmissioni di terzi ricevibili attraverso la smartcard ed il software, così come non è responsabile di eventuali disagi o danni patiti dall'utente in conseguenza dell'interruzioni o definitiva cessazione di parte o della totalità delle trasmissioni effettuate da soggetti terzi (editori dei canali).

11. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali degli utenti raccolti da tivù saranno trattati in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 ("GDPR"), dal d.lgs. n. 196/ 2003 e successive modifiche ed integrazioni (d.lgs. n. 101/2018) per le sole finalità, così come descritte nel presente regolamento, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge, della normativa comunitaria e/o derivanti da prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

I dati saranno elaborati secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza e i diritti degli interessati, nel rispetto di adeguate misure di sicurezza e di protezione dei dati, come previsto dal Codice Privacy e dal GDPR.

L'utente riconosce ed accetta che i propri dati personali dallo stesso indicati ai fini della fruibilità del Servizio saranno trattati da tivù in qualità di Titolare, per le finalità strettamente funzionali alla instaurazione e all'esecuzione del Servizio stesso ed in conformità con quanto meglio specificato nell'informativa resa all'utente e consultabile mediante il seguente link <https://areaclienti.tivusat.tv/s/informativa-privacy>, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 del GDPR.

12. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

La legge applicabile è esclusivamente quella italiana.

Per ogni controversia che dovesse sorgere tra tivù e utenti che non rivestono la qualità di consumatori sarà competente in via esclusiva il Tribunale di Roma.



tivù
sat

The logo is contained within a white, trapezoidal shape that is wider at the top and tapers towards the bottom-left corner. The word "tivù" is in a bold, blue, sans-serif font, and "sat" is in a smaller, lighter blue, sans-serif font directly below it.