



MODULO PER LA RICHIESTA DI INDENNIZZO

SEZIONE I – Dati identificativi (reperibili anche sul sito internet di NOW – My Account)

Nome e Cognome: _____

Indirizzo e-mail di registrazione: _____

Data di attivazione abbonamento: _____

Metodo di pagamento utilizzato per l'abbonamento mensile

Paypal – inserire indirizzo email account Paypal _____

Carta di credito – inserire le ultime 4 cifre della Carta di Credito _____

SEZIONE II – Motivo della richiesta

Indicare la tipologia di disservizio tra le seguenti opzioni:

Difficoltà di accesso alla piattaforma (MAP): Difficoltà di avvio dell'applicazione e indisponibilità o errore nell'autenticazione

Difficoltà di accesso all'evento (MAE): Indisponibilità/Difficoltà di avvio dell'evento

Porzione di tempo in cui si è verificato un inatteso fenomeno di *buffering* durante la visione di un evento (CIRR)

Descrizione sintetica della tipologia del potenziale disservizio:

Data dell'evento a cui la richiesta si riferisce:

Orario di inizio e fine del potenziale disservizio:

Numero di tentativi di streaming (ove rilevante): _____

Dispositivo utilizzato per la fruizione dell'evento a cui si riferisce la richiesta:

• Tipologia dispositivo (es. computer, tv, cellulare) _____

• Modello dispositivo (es. Samsung QLED, iPhone 16 Pro) _____

• Sistema operativo (es. IOS 25, Android 14, Tizen 6.5)

Indicazione del numero di eventuali altre richieste di indennizzo formulate nel corso di questo mese _____ e relativo esito: _____



SEZIONE III – Informazioni relative alla connessione a internet durante la fruizione dell'evento

Fornitore del servizio di connettività: _____

Tipologia di rete (fissa o mobile): _____

Rete fissa (massima banda garantita): _____

Tipologia di rete mobile (2G/3G/4G/5G): _____

Velocità della connessione durante l'evento: _____

SEZIONE IV – Allegati

Si prega di trasmettere il seguente Modulo, accompagnato da tutta la documentazione (perfettamente leggibile in ogni sua parte) qui di seguito riepilogata:

- *screenshot* della cronologia dei “Pagamenti Passati” reperibile nella Sezione [Abbonamento](#) nel My Account sul sito internet di NOW;
- *screenshot* dello storico streaming relativo all'evento oggetto di reclamo presente nella sezione [My Account](#);
- *screenshot* della velocità della connessione ad *internet* registrata durante la fruizione dell'evento, verificabile sul sito [Misurainternet](#);
- evidenza fotografica del *device* utilizzato per visualizzare l'evento durante il quale si è verificato il malfunzionamento alla base della presente richiesta;
- evidenza che il *device* in questione sia tra quelli riportati nella sezione [Dispositivi](#) nel My Account del sito internet di NOW per fruire del servizio.



SEZIONE V – Autodichiarazione

Tabella valori concernenti la risoluzione e i requisiti minimi di velocità internet per la riproduzione video

Qualità video	Risoluzione	Velocità raccomandata
Definizione standard (SD)	<720p	3 Mbps
Alta definizione (HD)	720p	9 Mbps
Piena definizione (FHD)	1080p	16 Mbps

Consapevole delle responsabilità previste in caso di false dichiarazioni, confermi:

- di essere il titolare dell'abbonamento al servizio NOW per cui hai inviato la richiesta di indennizzo;
- la validità e la conformità agli originali della documentazione allegata;
- la conformità della documentazione allegata rispetto a quanto dichiarato nel presente modulo.

Luogo e Data: _____

Firma: _____