

CARTA DEI SERVIZI NAVICOM

INDICE

- 1 pag.2 - **PREMESSA**
- 2 pag.2 - **PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 3 pag.2 - **STANDARD DI QUALITA'**
- 4 pag.3 - **SERVIZI OFFERTI**
- 5 pag.3 - **ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**
- 6 pag.3 - **RECESSO**
- 7 pag.4 – **TRASPARENZA TARIFFARIA, CONDIZIONI ECONOMICHE FATTURAZIONE E RINNOVO**
- 8 pag.4 - **TUTELA DEI CLIENTI**
- 9 pag.4 – **RECLAMI**
- 10 pag.4 - **INDENNIZZI**
- 11 pag.6 - **TUTELA DELLA RISERVATEZZA E PRIVACY**
- 12 pag.6 - **VALIDITA' DELLA CARTA**
- 13 pag.6 – **NUMERI UTILI E RIFERIMENTI**

1.PREMESSA

Navicom marchio registrato dal DBS Elettronica (di seguito Navicom) è un operatore di telecomunicazioni specializzato nelle connessioni internet in banda larga wireless e reti locali ed industriali complesse.

Navicom detiene la totale proprietà delle infrastrutture radio/wireless disposte sul territorio ed è in continua espansione.

Navicom nasce dalla necessità di portare la connessione in banda larga nelle zone non fornite per poi evolversi nelle aree cittadine.

La Carta Servizi Navicom integra le vigenti Condizioni Generali di Contratto ed è stata redatta

considerando le linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e 154/12/CONS.

La Carta sarà soggetta a periodiche modifiche ed integrazioni in relazione alle evoluzioni tecnologiche ed alle modifiche regolamentari.

2.PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità

Navicom condivide e rispetta il principio di eguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Navicom provvederà ad eliminare qualsiasi barriera al fine di garantire il pieno utilizzo dei mezzi di telecomunicazione essendo altresì pienamente disponibile ad accogliere tutte le istanze utili a facilitare l'accesso ai disabili ed in osservanza delle delibere n.514/07/CONS e n. 182/08/CONS dell'AGCOM, si impegna a predisporre tutte le attività tecniche e gestionali necessarie per agevolare i Clienti non udenti.

L'attività di Navicom si uniforma altresì ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità, in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. Navicom interpreta le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi, nonché le norme regolatrici di settore, in funzione di tale impegno.

Navicom si impegna a tenere aggiornati i propri listini e a fornire qualsiasi informazione tecnico amministrativa legata ai propri servizi utilizzando i numeri dedicati al servizio clienti, i contatti e i numeri utili saranno rilasciati al cliente dopo l'attivazione del servizio e consultabili in internet all'indirizzo www.navicom.it.

La cortesia verso i nostri clienti è alla base della nostra filosofia aziendale, Navicom persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali più funzionali allo scopo.

3. STANDARD DI QUALITÀ

Navicom si impegna a monitorare costantemente le proprie infrastrutture ed esegue periodici controlli sull'intera rete controllando la qualità del servizio erogato.

Il tempo di attivazione del servizio

Si intende il tempo trascorso in giorni prima dell'attivazione del servizio dopo essere giunta a Navicom.

Tasso di malfunzionamento

Si intende il periodo di malfunzionamento della connessione internet rilasciata da Navicom.

Tempi di intervento e ripristino del funzionamento

Si intende il tempo trascorso dalla segnalazione alla riparazione del malfunzionamento rilevato dal cliente.

4. SERVIZI OFFERTI

Wi-Fi

Il Wi-Fi (standard IEEE 802.11 b/g) operante sulla frequenza dei 2.4 Ghz è una tecnologia molto diffusa, ha raggiunto una elevata stabilità e sicurezza, permette di accedere ad Internet da innumerevoli apparati fra cui computer smartphone tablet senza l'utilizzo di alcun cavo di connessione.

HIPERLAN

L'Hiperlan è una tecnologia operante sulla banda dei 5 Ghz (frequenza libera) che permette connessioni di tipo punto a punto a punto multi punto.

Per qualsiasi approfondimento visitare la pagina <https://it.wikipedia.org/wiki/HIPERLAN>

5. ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Scelta del piano contrattuale

Navicom cerca sempre la trasparenza nei prezzi e nei servizi offerti, prima della sottoscrizione di un abbonamento il cliente viene sempre istruito ed aiutato al fine di eliminare qualsiasi dubbio.

Per i servizi forniti tramite infrastruttura Hiperlan:

- tramite un primo contatto con il rivenditore di zona
- contattando la sede Navicom
- inviando una richiesta tramite il sito internet www.navicom.it

Per il servizio fornito tramite infrastruttura Wi-Fi:

- il servizio wi-fi è sempre legato ad un piano Navicom e viene erogato al domicilio del cliente

Per l'attivazione del servizio

Navicom tramite un proprio tecnico certificato dopo le dovute verifiche di fornitura provvede a mettere in opera l'impianto nel 95% dei casi non oltre 15gg lavorativi.

6. RECESSO

Per i servizi forniti

Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento compilando il "modulo di recesso" in tutte le sue parti, il modulo è prelevabile sul sito www.navicom.it alla voce "assistenza clienti".

Il modulo compilato deve essere inviato a Navicom tramite:

Posta elettronica all'indirizzo abbonamenti@navicom.it

Posta ordinaria tramite raccomandata AR inviata a DBS Elettronica via Simon Musico, 2/c 54100 Massa.

Tramite i locali commerciali della DBS Elettronica siti in Via simon musico, 2/c a Massa.

I servizi Navicom non prevedono penali e in caso di disdetta anticipata verrà calcolato e restituito il credito restante, previa restituzione degli apparati in comodato d'uso.

7. TRASPARENZA TARIFFARIA, CONDIZIONI ECONOMICHE FATTURAZIONE E RINNOVO

Navicom punta molto sulla trasparenza tariffaria che è alla base della sua diffusione ed è molto apprezzata dai nostri clienti.

Navicom se non diversamente richiesto mette a disposizione del cliente nell'area rinnovo all'indirizzo www.navicom.it/rinnovo tutta la fatturazione prelevabile in formato elettronico e stampabile in formato A4, se richiesto la fattura potrà essere spedita al cliente.

Navicom si impegna ad avvisare il cliente circa 30 giorni prima della scadenza dei pagamenti del servizio tramite posta ordinaria e tramite SMS, in caso di mancato pagamento il servizio sarà interrotto alla scadenza.

Il servizio potrà essere riattivato da Navicom al ricevimento del pagamento senza costi aggiuntivi non oltre 30 giorni dalla data di scadenza.

8. TUTELA DEI CLIENTI

Assistenza al cliente

Eventuali segnalazioni di malfunzionamento reclami o richieste di assistenza possono essere richieste dal cliente telefonando allo 0585 48983 oppure utilizzando il sito internet all'indirizzo www.navicom.it/assistenzaclienti

Tutela dei non udenti

Navicom è attenta nel servire ed agevolare clienti non udenti in osservanza della delibera dell'AGCOM.

9. RECLAMI

Eventuali reclami, inosservanze contrattuali o della seguente carta possono essere inoltrate a Navicom tramite raccomandata AR inviata a DBS Elettronica Via Simon Musico, 2/c 54100 Massa, per comodità dei nostri clienti i reclami possono essere presentati anche al servizio clienti che provvederà ad inoltrare una pratica interna con identificativo immediato, il servizio clienti provvederà a tenere aggiornato il cliente sullo stato della procedura.

Navicom si impegna a fornire al cliente una risposta entro e non oltre i 30gg dal ricevimento del reclamo.

10. INDENNIZZI

Nel caso in cui Navicom, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta, si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito:

- a) tempo di attivazione del collegamento iniziale del servizio di connettività, 2 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di 40 euro per i clienti privati Business.
- b) tempo per la riparazione dei malfunzionamenti del servizio di connettività: 2 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di 40 euro per clienti privati e Business.
- c) sospensione del servizio di connettività senza l'eventuale preavviso, se contrattualmente previsto, qualora suddetto evento non sia dipeso da caso fortuito o forza maggiore: 2 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di 20 euro per clienti privati e Business.
- d) reclami sugli addebiti: 2 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di 20 euro.

11. TUTELA DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA

Navicom si impegna a garantire la privacy e la riservatezza dei dati personali dei propri Clienti ai sensi del d. lgs. 196 del 2003.

I dati dei clienti non saranno comunicati per nessun motivo a terze parti se non richiesti da ufficiali giudiziari, i clienti hanno il diritto di essere previamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. I Clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di Navicom.

12. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA

La carta è pubblicata sul sito web

<http://www.navicom.it/Footer/Trasparenza/Pages/Trasparenza.aspx> .

La carta è valida in normali condizioni di esercizio.

.13. NUMERI UTILI E RIFERIMENTI

Corrispondenza :

DBS Elettronica Via simon Musico, 2/c 54100 Massa

Telefono : 0585 489893 fax 0585 379060

Email:

info@navicom.it (per qualsiasi comunicazione)

assistenza@navicom.it (per avere assistenza tecnica e/o commerciale)

abbonamenti@navicom.it (per inviare disdette o richieste sui contratti)

<http://navicom.it/index.php/assistenza-clienti> (pagina web dedicata all'assistenza clienti Navicom)