

CARTA DEI SERVIZI VOUCHER BANDA ULTRALARGA

1. La Carta dei servizi

Sintetizza tutti i tuoi diritti e gli impegni che Nova Quadri si assume nei tuoi confronti.

2. I nostri servizi

I nostri servizi si basano su affidabilità, onestà e correttezza. Ti terremo sempre aggiornato in merito ai servizi offerti e alle condizioni economiche.

3. I nostri canali

Il Gestore mette a disposizione del Cliente un apposito help-desk contattabile per le informazioni tecniche e commerciali al quale vanno indirizzate tutte le richieste relative al Servizio.

Il servizio, gratuito, è attivabile inviando un'e-mail indicante la natura del disservizio all'indirizzo assistenza@novaquadri.it, oppure al numero telefonico: **0932 1838938**, e permetterà agli abbonati di essere assistiti telefonicamente dal nostro personale tecnico.

Qualsiasi reclamo, intervento tecnico relativo all'attivazione, alla configurazione e al funzionamento del Servizio così come all'installazione e manutenzione delle apparecchiature di proprietà del Gestore locate presso il Cliente, dovrà essere eseguito esclusivamente dal personale autorizzato dal Gestore. Il Gestore non si assume nessuna responsabilità per le modifiche, le manutenzioni, le riparazioni o manomissioni effettuate da personale non autorizzato e per le eventuali interruzioni o malfunzionamenti conseguenti.

4. Procedura di installazione

Il Gestore verificherà sul posto che sussistano le condizioni tecniche ed oggettive per erogare correttamente al Cliente il servizio pattuito contrattualmente. In caso di verifica positiva il Gestore comunicherà al Cliente una possibile data di attivazione del servizio e concorderà in fase di sopralluogo le modalità dell'eventuale installazione di tipo "standard".

Nel caso che l'installazione consigliata non rientri nella categoria "standard", verrà proposto al Cliente un preventivo che dovrà essere controfirmato dal Cliente stesso per accettazione per gli eventuali lavori propedeutici all'installazione. In quel caso il Cliente sarà del tutto libero di avvalersi del personale del Gestore o di rivolgersi a sue spese ad un'altra ditta di sua fiducia.

Installazione standard tramite ponte radio

L'installazione standard comprende:

un apparato radio **in noleggio** o acquistato (in quest'ultimo caso deve essere espressamente specificato nel modulo di adesione) da posizionarsi all'esterno (terrazzo, balcone) dell'edificio del richiedente il servizio, in punti facilmente accessibili e in sicurezza che non richiedano l'uso di cestelli elevatori o di impalcature. Il collegamento dell'apparato radio alla rete del Cliente avviene mediante cavo dati (UTP/FTP) della lunghezza massima di 20 metri, con consegna di un unico punto di rete ethernet interno. Il Test di banda minima garantita verrà effettuato su Laptop in dotazione ai nostri tecnici.

L'installazione standard tramite ponte radio NON comprende:

Lavori di cablaggio elettrico;

Posa di cavi oltre i 20 m di lunghezza e/o in luoghi che richiedano l'utilizzo di cestelli elevatori o ponteggi;

Realizzazione rete dati interna (cablata e/o wireless);

Tutto quanto non espressamente compreso alla voce installazione standard.

Installazione standard tramite fibra ottica

L'installazione standard comprende:

un router per fibra ottica in comodato d'uso da posizionarsi all'interno dell'edificio del richiedente il servizio in punti facilmente accessibili e in sicurezza. Il collegamento del router alla rete del Cliente avviene mediante fibra ottica. La tecnologia in **fibra ottica FTTH** è composta da un cavo che dalla centrale arriva direttamente a casa del cliente; in questo modo si ha un'alta velocità di connessione e, non utilizzando cavi in rame, il segnale non subisce alcuna attenuazione.

L'installazione standard tramite fibra ottica NON comprende:

Lavori di cablaggio elettrico;

Prolungamento ottico dal punto di consegna oltre i 2 m di lunghezza;

Realizzazione rete dati interna (cablata e/o wireless);

Tutto quanto non espressamente compreso alla voce installazione standard.

5. Durata e recesso del contratto

La presente offerta ha durata di 12 mesi e decorrerà dalla data di attivazione della linea da parte del Gestore. Nell'ipotesi in cui il Cliente volesse prorogare la durata del presente contratto, alle condizioni dell'offerta, di ulteriori mesi 12, lo stesso dovrà far pervenire comunicazione scritta al Gestore entro 45 giorni dalla data di scadenza. In caso di mancata dichiarazione, nel termine previsto, il servizio offerto con la presente proposta verrà cessato ritenendosi risolto il contratto. Il Cliente potrà recedere dall'Offerta in qualsiasi momento, con effetto dalla comunicazione scritta a Nova Quadri S.a.s., tramite raccomandata a/r, anticipata via PEC all'indirizzo: novaquadri@cgn.legalmail.it, con preavviso di trenta giorni e senza penale alcuna.

In caso di recesso dal contratto per il passaggio in migrazione ad altro operatore, il cliente manterrà il possesso del tablet o del PC fornito e l'operatore subentrante fornirà solo il servizio di connettività, per l'ammontare residuo del voucher. Il cliente acquisirà la proprietà del tablet o del PC decorsi 12 mesi dall'attivazione del contratto.

6. Sospensione dei servizi

Il Gestore potrà, altresì, sospendere il Servizio qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio del Servizio da parte del Cliente, oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

7. Tempi di risoluzione di disservizi

In caso di guasti tecnici della nostra rete di telecomunicazioni, ci impegniamo a intervenire entro 72 ore lavorative dalla segnalazione, prima da remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale addetto.

8. Informazione:

La Carta dei servizi è disponibile presso la ns sede ubicata in Ragusa – Zona Industriale III Fase Viale 15 n. 2 e sul sito www.blunova.it/info-consumatori.