

## CARTA DEI SERVIZI

### 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 nostri 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 tramite 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 vede essere controfirmato dal Cliente stesso per accettazione per gli eventuali lavori propedeutici alla 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 da effettuarsi su Laptop in dotazione ai nostri tecnici.

#### 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 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.

### 5. Servizio VOIP

Il Servizio Nova Quadri Voip (di seguito per brevità "Servizio") è erogato da Nova Quadri s.a.s., con sede legale in Ragusa Zona Industriale III fase, viale 15, n.2, iscritta al Registro Economico delle Imprese di Ragusa N° 90990, C.F. e P. IVA 01050370889, (di seguito per brevità "Nova Quadri") e consente ad un utilizzatore dotato di adeguato accesso alla rete Internet a banda larga (di seguito per brevità "Utilizzatore") e preventivamente registrato, di effettuare e ricevere comunicazioni telefoniche attraverso la connessione ad Internet. Il Servizio consiste in un libero metodo di accesso alla telefonia interna alla rete Internet e alla telefonia da e verso la rete telefonica pubblica commutata (PSTN) e non costituisce prestazione sostitutiva del servizio di telefonia vocale offerto sulla PSTN. In alcune aree, l'accesso Internet può essere ottenuto attraverso la rete HyperLan e Wifi di Nova Quadri od altra rete Wifi consociata alla stessa. Con la registrazione al Servizio, l'Utilizzatore si obbliga alla conoscenza, all'accettazione e al rispetto delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo del Servizio Nova Quadri Voip (di seguito per brevità "Condizioni") e di ogni altra condizione tecnico-economica pubblicata sul sito ufficiale del Servizio [www.novaquadri.it](http://www.novaquadri.it) (di seguito per brevità "Sito"). Oltre alla connessione ad Internet, l'Utilizzatore dovrà essere dotato o di un PC dotato con apposito software multimediale o di un Voip Gateway o di un telefono Voip.

Le numerazioni utilizzate per il Servizio sono di tipo geografico o specifiche per i servizi Voip ove disponibili per le nazioni corrispondenti. Il Servizio consente solo ed esclusivamente le seguenti tipologie di chiamate: - Chiamate tra Utilizzatori del Servizio all'interno della rete Internet - Chiamate verso reti fisse nazionali e verso reti mobili nazionali - Chiamate Internazionali (verso fissi e mobili) - Chiamate alle numerazioni non geografiche abilitate.

**6. Modifiche delle condizioni di contratto**

Il Gestore, per oggettive esigenze tecniche, normative, o di carattere economico, potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio o dei dispositivi, modificarne le caratteristiche, variarne la configurazione, modificare i profili tariffari o aggiornare le tariffe praticate, nonché variare le condizioni del Contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali.

Le modifiche non potranno comportare un aumento delle tariffe del Servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà comunicare, mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a NOVAQUADRI s.a.s. - Servizio Clienti, la volontà di recedere dal Contratto, con effetto immediato. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, le variazioni si intenderanno accettate definitivamente dallo stesso.

**7. Durata e recesso del contratto**

La presente Offerta ha durata indeterminata e decorrerà dalla data di attivazione della linea da parte del Gestore, tuttavia le condizioni economiche proposte dal gestore al cliente, dettagliate nel modulo di adesione, sono subordinate alla durata minima di 24 mesi. Il Cliente potrà recedere dall'Offerta in qualsiasi momento, con effetto dalla comunicazione scritta a NOVAQUADRI s.a.s., tramite RACCOMANDATA a/r, ANTICIPATA via fax, con un preavviso di trenta giorni. Il Cliente prende atto ed accetta che al verificarsi degli eventi sotto indicati, si produrranno i medesimi effetti del recesso:

- a) Il blocco del Servizio offerto;
- b) Il recesso dal Contratto;

Il Cliente nelle ipotesi di cui alle lett. a) e b) sarà tenuto al pagamento dell'importo pari ai canoni residui fino al raggiungimento di 24 mensilità, fino ad un massimo di € 100,00 (cento/00) iva inclusa, a titolo di corrispettivo per i costi di disattivazione effettivamente sostenuti dal Gestore.

**8. 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.

**9. Tempi di risoluzione di disservizi**

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

**10. 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.novaquadri.it](http://www.novaquadri.it)