

CARTA SERVIZI NEXUSWAY S.R.L.**VALIDA DA Aprile 2017****Premessa:**

Il presente documento, denominato Carta dei Servizi di Nexusway s.r.l., d'ora in poi denominata "Carta dei Servizi", si propone come obiettivo quello di descrivere i principi, parametri e le procedure utilizzate per fornire, valutare ed erogare i servizi tutelando i diritti della Clientela.

La Carta dei Servizi è stata redatta in ottemperanza a quanto descritto nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici, ai sensi delle delibere Agcom , 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP E 73/11/CSP.

La carta è reperibile in formato elettronico sul sito www.nexusway.eu e in formato cartaceo presso la sede della società in via Dell'Artigiano 1, 40016 San Giorgio di Piano (BO).

La proposta di abbonamento, gli allegati tecnici, le Condizioni Generali di Contratto, definiscono il quadro completo dei documenti che disciplinano il rapporto tra Nexusway srl e utente.

1) Principi Fondamentali

L'erogazione dei servizi è basato sul rispetto dei Principi Fondamentali delineati dalla Direttiva di EGUAGLIANZA ed IMPARZIALITA', Continuità del Servizio, Diritto di Scelta, Partecipazione, Efficienza ed efficacia, Trasparenza. Eguaglianza ed Imparzialità: Nexusway srl fornisce servizi ai propri clienti nel rispetto del principio stesso di Eguaglianza ed Imparzialità, senza alcuna discriminazione di Sesso, Razza, Religione, lingua ed Opinioni Politiche. Nel Limite del possibile e da quanto Legalmente concesso, Nexusway cerca di mantenere parità di trattamento nel servizio offerto, fornendo particolare attenzione alle fasce più deboli secondo le direttive 514/07/CONS e 202/08/CONS.

Nexusway s.r.l. si impegna a mantenere la regolarità dei servizi offerti, tranne nei casi in cui vi siano interventi tecnici previsti ed in tal caso vien dato preavviso con almeno 2 giorni di anticipo, o imprevisti causati da fornitori terzi, o legati (in via esemplificativa a Maltempo) e/o comunque legati a causa di forza maggiore e non a incuria della Società.

2) I Nostri Impegni

Ci impegniamo a fornire servizi in modo regolare e continuativo , ridurre al minimo in caso di interruzioni dovuti a malfunzionamento , la durata del disagio arrecato sia che si possieda un collegamento in Fibra Ottica Linea Family, P.Iva e a Banda Garantita.

3) Contratto

Fa parte del pre-contratto e una volta Attivo il suo perfezionamento a contratto i seguenti moduli

- a) Proposta di abbonamento
- b) Allegato Tecnico
- c) Opzioni
- d) Condizioni Generali di Abbonamento
- e) Carta servizi
- f) L'offerta commerciale proposta così come riportato sul sito o all'interno dei moduli sopraindicati.

4) Durata del Contratto e Recesso

Una volta attivato il servizio il recesso può essere dato secondo le modalità riportate in base alla durata minima. Il contratto non ha una scadenza è a tempo indeterminato. Nel caso di recesso del contratto dopo il periodo minimo, basta inviare Raccomandata con ricevuta A/R presso la nostra sede Nexusway srl. Via Dell'Artigiano 1, 40016 San Giorgio di Piano (BO). Indicando intestatario del contratto e tutti i dati riferiti all'utenza.

5) Modifiche Condizioni Contrattuali

Eventuali modifiche alle Condizioni Contrattuali verranno comunicate per iscritto, dando la facoltà all'utente con un preavviso di 30 giorni di accettare o meno tale modifica. Si intende per accettazione la non pervenuta lettera con richiamo al punto 5 della Carta Servizi, in tal caso il servizio verrà cessato senza oneri aggiuntivi al

netto di quanto già goduto per il periodo in essere. Non vi saranno comunque costi di chiusura del servizio stesso.

6) Apparati Nexusway

Tutti i collegamenti in Fibra Ottica sono abilitati tramite apparati forniti in comodato d'uso gratuito. In caso di cessazione del contratto, occorre fissare un appuntamento e un nostro incaricato verrà a scollegare apparato. Ciò con almeno un preavviso di giorni 15.

7) Privacy

Qualsiasi modifica, cancellazione o integrazione può essere effettuata a mezzo posta e/o a mezzo mail a info@nexusway.eu

8) Fatturazione

La fatturazione avviene nel seguente modo fatto salvo specifici accordi da prendere per iscritto con la direzione. Attivazione: Fatturazione del Contributo di attivazione (Promo o di Listino o a Progetto) e prima mensilità anticipata, a servizio attivato con scadenza a 5 giorni.

Canoni: Tutti i canoni sono a cadenza mensile anticipati.

I pagamenti possono essere effettuati presso la nostra sede, Bonifico Bancario o Accredito Continuativo dalla prima fattura utile dei canoni.

9) Acquisto servizi e opzioni aggiuntive

In qualsiasi momento è possibile integrare il proprio abbonamento con servizi e opzioni aggiuntive compilando i moduli appositi e inviandoli via mail a info@nexusway.eu Il nostro personale di comunicherà quando questi saranno attivati e quando verranno integrati nella fatturazione.

10) Costi di Riattivazione.

A servizio sospeso per mancato pagamento viene addebitato un importo pari a € 25,00 iva inclusa una Tantum per il ripristino del servizio e la gestione logistica a prescindere da qualsiasi servizio attivato.

11) Servizio Assistenza

Per qualsiasi tipo di assistenza sia Tecnica che commerciale puoi rivolgerti al numero telefonico 0510546609 a orari d'ufficio, o inviando una mail a info@nexusway.eu

Per guasti di centrale o altro non pertinenti a una linea specifica ma alla rete nel suo complesso è sempre attivo il servizio di Monitoring e il nostro NOC per il monitoraggio e/o risoluzioni di problematiche di rete.

Tempi di assistenza con Tecnico:

In caso di problematiche inerenti a una linea specifica, a seconda del contratto stipulato questi sono i tempi di assistenza:

48 ore dal momento della segnalazione del guasto per le linee Family

24 ore dal momento della segnalazione del guasto per le linee P.Iva

8 ore dal momento della segnalazione del guasto per linee a Banda Garantita.

Per guasto si intende la non usufruibilità del servizio, per rottura di CPE, Fibra o altro, sono escluse interferenza radio Wifi o altro non imputabili a Nexusway s.r.l. sia a livello Hardware, software e sempre su nostra rete, ovvero su rete dove la proprietà e la manutenzione sono a carico di Nexusway stessa.

12) Indennizzi

Sono previsti indennizzi quando una volta superati i termini di tempo di cui sopra e per cause imputabili a Nexusway srl non è stato ripristinato il guasto, fatto salvo in via esemplificativa, danni causati da terzi su nostra rete o su rete dei nostri Partner/Fornitori, catastrofi Naturali, o qualsiasi cosa dovuta alla non curanza di Nexusway s.r.l.

Per indennizzi si intendono non fatturati i giorni di assenza del servizio su base mensile in rapporto ai giorni di disservizio oltre il tempo dichiarato di risoluzione (vedi punto 11)