

## CARTA DEI SERVIZI

### Videomania due s.n.c. e la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Videomania due s.n.c. recepisce le delibere dell' Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP, in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la clientela. Attraverso di essa Videomania due s.n.c. intende prevedere il continuo miglioramento dei suoi standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il suo rapporto con il Cliente, lavorando costantemente per migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.

La Carta dei Servizi ha in allegato un prospetto dei riferimenti e delle tariffe da consultare per fruire del servizio di assistenza clienti di Videomania due s.n.c..

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Abbonamento, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la Clientela.

La Carta è pubblicata sul sito [www.videomaniagroup.com](http://www.videomaniagroup.com).

Scrivendo agli indirizzi e-mail oppure chiamando il numero telefonico riportati sul prospetto **allegato (1)**, i Clienti comunicano direttamente con le persone dello staff aziendale appartenenti al reparto competente per la richiesta, a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi e, in generale, commerciale, tecnica o amministrativa.

Videomania due s.n.c. ha sede legale e operativa in Piazza Berti, 4 – 10022 – Carmagnola (TO)

### I nostri impegni

Videomania due s.n.c. ha l'obiettivo di portare ai suoi Clienti con tempestività ed efficacia i vantaggi concreti introdotti dalla tecnologia e dal processo di liberalizzazione nel campo delle Comunicazioni.

La soddisfazione del Cliente è il principio che ispira la sua attività e a tal fine si impegna a:

- attivare i suoi servizi concordando con i clienti tempi e modalità di intervento;
- fornire un servizio di assistenza tecnica via mail e telefonico il più possibile personalizzato, a cui i Clienti possono segnalare i guasti per una tempestiva riparazione; è impegno di Videomania due s.n.c. riparare i guasti segnalati nell'ambito della giornata stessa (quando possibile) e gratuitamente quando non richiedono l'uscita del tecnico; in caso contrario, entro il giorno concordato col cliente, fatta eccezione per i guasti di particolare complessità che verranno comunque tempestivamente riparati. Il tariffario delle uscite è regolato dal prospetto **allegato (3)**.
- inviare la fattura del servizio in una forma di facile lettura e con almeno 15 giorni di anticipo sulla scadenza dei pagamenti
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, mediante informative allegate alla fattura e sul sito [www.videomaniagroup.com](http://www.videomaniagroup.com).

### I nostri standard di qualità.

Videomania due s.n.c. svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui suoi servizi e sulle sue risposte alle esigenze dei clienti, al fine di un continuo miglioramento dei suoi standard di qualità. Come punti di riferimento a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio offerto, i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per connessione wireless di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- accuratezza della fatturazione.

Le rilevazioni, effettuate attraverso il sistema informativo aziendale, consentono di verificare continuamente il livello di qualità dei servizi.

### Gestione reclami

Videomania due s.n.c. è impegnata a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza del cliente; qualora il Cliente si ritenga comunque insoddisfatto, è invitato a contattare l'azienda e a segnalare eventuali reclami. I reclami possono essere comunicati agli indirizzi e-mail oppure chiamando il numero telefonico riportati sul prospetto **allegato (1,2)**, all'indirizzo o al fax indicati in fattura, entro i termini di scadenza se si tratta di contestazione della fattura stessa.

In quest'ultimo caso bisognerà comunque provvedere al pagamento nei termini della fattura, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione.

Conseguentemente Videomania due s.n.c. provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare poi l'esito della suddetta valutazione, per iscritto ed entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

E' facoltà del Cliente, ai sensi dell'art.3 della Delibera 182/02/CONS, di esperire il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom competente per territorio, oppure - in alternativa - dinanzi agli organi non giurisdizionali in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE. In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, i pagamenti delle prestazioni asserite fraudolenti oggetto di denuncia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo, descritta nel presente capo ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione, così come previsto nell'articolo 4 e 5 della delibera 182/02/CONS. I pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente in caso di insussistenza di manomissione del collegamento di rete.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo anche nell'ipotesi di frode accertata, e il Cliente abbia già pagato tutti gli importi addebitati sulla fattura, si provvederà alla restituzione dei suddetti importi riconoscendo gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso. Nel caso in cui invece il reclamo non venga accettato si dovrà pagare l'importo dovutoci così come comunicato da Videomania due s.n.c., nonché l'indennità di mora inserita in un successiva fattura.

In un'ottica di trasparenza i reclami e le segnalazioni inviati dal cliente vengono conservati.

**L'ambiente.**

Videomania due s.n.c. considera il rispetto dell'ambiente come uno dei suoi valori di riferimento e, come operatore di telecomunicazioni, ritiene di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello sviluppo sostenibile.

**Il divario digitale.**

Videomania due s.n.c. effettua la maggior parte dei suoi investimenti in un'infrastruttura di rete autonoma di accesso via radio alternativa a quella in rame già esistente: è quindi intrinsecamente interessata a colmare il divario digitale e attenta alle richieste provenienti dalle aree dove la rete esistente è sottodimensionata.

**I servizi di Videomania due s.n.c..**

L'attività di Videomania due s.n.c. è finalizzata a soddisfare i bisogni della Clientela attraverso una molteplicità di servizi creati per far fronte alle singole esigenze. La banda larga fornita in modalità wireless su rete proprietaria è il principale servizio offerto da Videomania due s.n.c..

Tramite l'installazione da parte di un professionista incaricato da Videomania due s.n.c. di un radio router da esterno con antenna incorporata e alimentazione elettrica attraverso il cavo ethernet (POE), o tramite la fornitura di una cpe Navini (radio router da interno che non necessita di installazione) il Cliente viene subito abilitato a navigare su Internet 24 ore su 24 col taglio di banda da lui sottoscritto. L'apparato è indispensabile per fruire del servizio; la sua assistenza e manutenzione sono regolate come descritto nel prospetto **allegato (4)** per gli apparati in comodato d'uso gratuito.

**ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI****(1) Riferimenti per le comunicazioni:**

[internet@videomaniagroup.com](mailto:internet@videomaniagroup.com)

0172/911294 - costo di una normale chiamata verso numero fisso nazionale.

**(2) Orari assistenza tecnica:**

Tecnici presenti:

feriali: 9.00 – 12.00 e 16.00 – 19.00

sabato: 9.00 – 12.00

Orari diversi: mailbox ([internet@videomaniagroup.com](mailto:internet@videomaniagroup.com))

**(3) Tariffario delle uscite per assistenza tecnica da concordare col Cliente (IVA esclusa):**

Diritto di chiamata: 15,00 Euro + IVA;

Manodopera: 40,00 euro/persona/ora + IVA.

**(4) Modalità e costi degli interventi sugli apparati facenti parte del kit di installazione in comodato d'uso gratuito.**

Gli apparati si trovano necessariamente presso il Cliente, ma rimangono di proprietà di Videomania due s.n.c., la quale, in funzione dell'evoluzione tecnologica, può prendere l'iniziativa di sostituirli, modificarli, aggiungerli, ritirarli purché il servizio sottoscritto dal cliente mantenga nel tempo caratteristiche e prestazioni uguali (o superiori) a quelle previste dal contratto e, se gli apparati ritirati risultano funzionanti, senza aggravii o costi aggiuntivi per il cliente. In generale fanno parte di questa categoria i router presso il cliente gestiti e controllati da remoto da Videomania due s.n.c.. Gli interventi diversi da quelli decisi unilateralmente da Videomania due s.n.c. in funzione dell'evoluzione tecnologica seguono le seguenti modalità e costi:

- Installazione e attivazione del servizio: regolata dal contratto sottoscritto.
  - Disinstallazione e ritiro a fine contratto: il Cliente ha due opzioni:
    - a totale cura Videomania due s.n.c.: contributo di 100,00 Euro + IVA
    - a cura e responsabilità del Cliente con recapito presso la sede indicata da Videomania due s.n.c.: gratuito.
- Il ritiro viene concordato con il Cliente entro 30 giorni dalla data di comunicazione formale di cessazione del contratto: in caso di disdetta da parte del Cliente, fa fede la data di ricezione da parte di Videomania due s.n.c. della raccomandata del Cliente o della e-mail di recesso. Salvo diversi accordi contrattuali, la richiesta dei canoni da parte di Videomania due s.n.c. si interrompe in corrispondenza della data in cui Videomania due s.n.c. incamera il kit di installazione, lo collauda e rilascia regolare ricevuta al Cliente. Se il kit risulta non funzionante o incompleto o non rientrato nei 30 giorni stabiliti, il servizio e la richiesta dei canoni vengono cessati ugualmente in corrispondenza di tale termine, ma il kit o le sue parti mancanti o non funzionanti vengono addebitate al Cliente.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude senza necessità di sostituzione: costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario, tranne eventuale periodo di copertura gratuita fornito al cliente dall'installatore stesso.
  - Caso di richiesta di intervento che si conclude con necessità di sostituzione senza che siano avvenute manomissioni successive all'installazione: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al solo costo di uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
  - Caso di caduta o rottura dopo manomissioni successive all'installazione: sostituzione dell'apparato al costo di acquisto di un apparato nuovo più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
  - Caso di incendio, furto, eventi atmosferici, atti vandalici, impianto elettrico non a norma: sostituzione dell'apparato al costo di acquisto di un apparato nuovo più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.

**Costi di acquisto degli apparati in comodato d'uso:**

Radiorouter Osbridge o Nanostation 199,00 Euro + IVA;

Cpe Navini 149,00 Euro + IVA.