



## **CODICE DI CONDOTTA E CARTA DELLE GARANZIE DEI CLIENTI (di seguito definita “Carta” o “Carta dei Servizi”)**

### **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza e di informazione a tua tutela che illustra i nostri impegni in relazione all'attività di fornitura dei servizi di accesso ad internet e di telefonia VoIP con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni; riepiloga i tuoi diritti, nell'ottica di rispondere sempre meglio alle tue aspettative ed esigenze.

Rappresenta una guida pratica e semplice che percorre tutti i principali momenti del nostro rapporto contrattuale, fornendo informazioni utili per accedere e utilizzare i nostri servizi.

In coerenza con le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), la Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

#### **Dove puoi trovare la Carta dei Servizi?**

- Sito web: [www.jcomwifi.it](http://www.jcomwifi.it)
- Servizio Clienti: 091 748 11 88
- Installatori autorizzati

#### **La carta si articola in cinque sezioni:**

1. I **Valori** che ispirano la nostra attività aziendale.
2. La nostra **Offerta** commerciale.
3. Gli **Impegni** che ci assumiamo nei principali momenti del rapporto contrattuale, in termini di livelli di qualità del servizio, indennizzi a fronte del loro mancato conseguimento.
4. La nostra **Qualità**.
5. I **Punti di Contatto** che mettiamo a tua disposizione per indirizzare al meglio le richieste di informazioni e di assistenza.

## INDICE

1. I VALORI .....	Pag. 3
2. IL SERVIZIO .....	Pag. 4
2.1 La linea Internet .....	Pag. 4
2.2 Gli Apparati .....	Pag. 4
3. I NOSTRI IMPEGNI .....	Pag. 4
3.1 MOMENTI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	Pag. 4
3.1.1 Scegliere un'offerta .....	Pag. 4
3.1.2 Attivare un'offerta .....	Pag. 5
3.1.3 La Fattura .....	Pag. 5
3.1.4 Come pagare la Fattura .....	Pag. 5
3.1.5 AREA CLIENTI su jcomwifi.it .....	Pag. 5
3.1.6 Assistenza e Manutenzione .....	Pag. 6
3.1.7 Cessare servizi o la linea .....	Pag. 6
3.1.8 Fasi del Reclamo .....	Pag. 6
4. LA NOSTRA QUALITA' .....	Pag. 7
5. I PUNTI DI CONTATTO .....	Pag. 8

## 1. I VALORI

In questa sezione descriviamo i **Valori** alla base della nostra cultura aziendale che si traducono in un impegno costante e quotidiano nella nostra attività lavorativa.

<b>TRASPARENZA</b>	Rendiamo comprensibili e disponibili tutte le informazioni e le disposizioni contrattuali.
<b>PARTECIPAZIONE</b>	Ascoltiamo i tuoi suggerimenti su come migliorare i nostri servizi.
<b>CONTINUITÀ</b>	Assicuriamo la fornitura dei servizi senza interruzioni, a meno dei necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.
<b>EFFICIENZA ED EFFICACIA</b>	Garantiamo una risposta immediata, qualificata e competente alle tue richieste.
<b>UGUAGLIANZA</b>	Forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i clienti.
<b>CORTESIA E DISPONIBILITÀ</b>	Il nostro personale è a disposizione per ascoltare e soddisfare le tue esigenze.
<b>RISPETTO DELL'AMBIENTE</b>	Contribuiamo concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "Sviluppo sostenibile".

## 2. IL SERVIZIO

Offriamo accesso alla Rete Internet secondo la velocità di connessione, le opzioni e la tariffazione contenute nell'Offerta Commerciale. I dettagli e i prezzi dei piani tariffari che costituiscono l'Offerta commerciale sono indicati sul sito [jcomwifi.it](http://jcomwifi.it) e su eventuale materiale promozionale cartaceo o elettronico.

### 2.1 La linea Internet

Per l'accesso alla Rete offriamo la connessione *a banda ultra larga* basata su architetture FWA, ovvero con collegamento in Fibra Ottica fino alla stazione Radio Base (Antenna ripetitore) e da qui con collegamento Wireless fino a casa tua. La FWA offre elevate prestazioni e velocità per navigare in internet, scaricare e scambiare file, telefonare in modalità *VoIP* (*per FWA solo su specifiche offerte FWA che prevedono oltre la parte Dati anche la parte VoIP*), ascoltare musica e vedere video in *HD* anche in modalità *on-demand*, utilizzare memorie virtuali remote per archiviare e condividere dati. Consente poi l'uso contemporaneo di più applicazioni e dispositivi (PC, telefoni, cordless, smartphone, tablet, stampanti, TV, gaming console, etc.), sia in modalità *wired* che *wireless*.

### 2.2 Gli Apparati

Gli "Apparati" sono tutti quegli apparecchi che costituiscono l'Impianto, ovvero il sistema di telecomunicazioni necessario per l'accesso alla Rete, forniti al Cliente in diverse modalità.

<b>COMODATO</b>	Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Solitamente vengono forniti in uso gratuito, in abbinamento con i piani tariffari.
<b>VENDITA</b>	Sono di tua proprietà e ne gestiamo la manutenzione su tua esplicita richiesta.

## 3. I NOSTRI IMPEGNI

In questa sezione descriviamo tutti gli impegni che ci assumiamo in termini di:

- livelli di Qualità offerti nei principali momenti del rapporto contrattuale;
- indennizzi corrisposti nel caso del mancato rispetto di un impegno assunto.

### 3.1 MOMENTI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

#### 3.1.1 Scegliere un'offerta

Ci impegniamo a garantire massima trasparenza, chiarezza e professionalità nella presentazione dell'offerta, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole.

Quando richiedi un'offerta ci impegniamo a inviarti una comunicazione a mezzo email in cui

riepiloghiamo caratteristiche, condizioni commerciali e contrattuali.

Se sei un nuovo Cliente e dalla comunicazione ricevuta ti accorgi che l'offerta non corrisponde a ciò che volevi, puoi richiederne la variazione o la cessazione entro 30 giorni dall'attivazione. Per variare o cessare il servizio utilizza gli appositi moduli disponibili su [www.jcomwifi.it/modulistica](http://www.jcomwifi.it/modulistica).

Ci impegniamo, inoltre, a stornarti gli eventuali importi addebitati in Fattura e a ritirare gli Apparati al tuo indirizzo di domicilio/residenza. Non rimborsiamo i costi di attivazione.

### **3.1.2 Attivare un'offerta**

Ci impegniamo a comunicarti la data di attivazione dell'offerta o la data di appuntamento. Per assicurare la massima tempestività nell'attivazione monitoriamo inoltre le fasi e i tempi dell'intero processo. Il Contratto si perfeziona con la tua sottoscrizione del Modulo di Adesione.

### **3.1.3 La Fattura**

Per ridurre i costi di stampa e spedizione, e contribuire al miglioramento ambientale, ti inviamo la Fattura in formato digitale all'indirizzo email indicato nel Modulo di Adesione, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento. Ti inviamo uno o più solleciti dopo la data di scadenza della Fattura se questa risulta insoluta. Procedure automatiche ti informano dell'avvenuto decorso dei termini di pagamento. Tali iniziative saranno proporzionali all'ammontare del debito e al periodo di ritardo del pagamento.

Inoltre, se attivi il servizio di notifica via SMS, ti informiamo dell'avvenuta emissione della Fattura. Puoi richiedere questo servizio sull'AREA CLIENTI del sito [jcomwifi.it](http://jcomwifi.it) o al Servizio Clienti 091 748 11 88.

### **3.1.4 Come pagare la Fattura**

Ecco le principali modalità e i canali autorizzati da utilizzare per il pagamento della Fattura:

- SEPA - domiciliazione su conto corrente bancario o postale (il modulo è disponibile sul sito [jcomwifi.it](http://jcomwifi.it) nella sezione MODULISTICA);
- ONLINE "AREA CLIENTI - carte di credito appartenenti ai principali circuiti convenzionati (Visa, MasterCard, American Express e Diners) senza l'addebito di alcun costo di commissione;
- BOLLETTINO POSTALE – presso uffici postali e circuiti nazionali di Lottomatica, Sisal, Coop e CityPoste Payment;
- BONIFICO - Internet Banking.

Ti ricordiamo di pagare la Fattura entro la data di scadenza. Eviterai così la sospensione del servizio, il costo aggiuntivo per la riattivazione e per eventuali attività di recupero crediti.

### **Vuoi non pensare più alla scadenza della Fattura?**

Scegli la domiciliazione su conto corrente bancario o postale per essere sempre puntuale nel pagamento. Inoltre con questa modalità l'addebito viene effettuato nell'ultimo giorno in cui scade la Fattura.

### 3.1.5 AREA CLIENTI su [jcomwifi.it](http://jcomwifi.it)

Per avere informazioni sulle tue fatture puoi utilizzare il sito [jcomwifi.it](http://jcomwifi.it) nella sezione AREA CLIENTI. Previa registrazione, inserendo le tue credenziali puoi:

- visualizzare e salvare in formato .PDF le ultime fatture emesse
- navigare la fattura ed avere informazioni sulle singole voci fatturate
- attivare/disattivare la notifica via SMS.

### 3.1.6 Assistenza e Manutenzione

Per i prodotti in comodato d'uso ti diamo la possibilità di usufruire del servizio di sostituzione delle parti che risultano difettose.

I prodotti in vendita godono, invece, della garanzia legale di conformità, valida per un periodo di due anni a partire dalla data di acquisto. Per averne diritto, ricordati di conservare il documento fiscale comprovante l'acquisto stesso.

Sia la manutenzione che la sostituzione in garanzia del prodotto sono a tuo carico nel caso di danni provocati da uso non conforme o da cause accidentali.

### 3.1.7 Cessare servizi o la linea

Se vuoi cessare uno o più servizi, puoi recedere in qualsiasi momento inviando via email o PEC gli appositi moduli (disponibili su [jcomwifi.it/modulistica](http://jcomwifi.it/modulistica)) e una copia del tuo documento di riconoscimento.

Ci impegniamo ad evadere la tua richiesta con la massima tempestività, effettuando anche indagini sugli eventuali motivi di insoddisfazione per individuare possibili aree di miglioramento.

Ti ricordiamo di corrispondere gli importi dovuti nonché, in caso di cessazione della linea, il costo di disattivazione qualora la cessazione avvenga prima di 24 mesi dall'adesione. Va da sé che tale costo non è dovuto quando decidi di recedere dopo 24 mesi dall'adesione.

Se gli apparati utilizzati sono in comodato d'uso, provvederemo al ritiro previa verifica della piena funzionalità. In caso di guasti o malfunzionamenti provocati da uso non conforme o da cause accidentali ti addebiteremo i costi indicati nel Modulo di Adesione.

### 3.1.8 Fasi del reclamo

<b>1. SEGNALAZIONE</b>	Descrivi dettagliatamente i motivi del reclamo. Eventuali reclami su importi in Fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa. Provvedi al pagamento entro la data di scadenza della Fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione.
<b>2. VERIFICA</b>	Ci impegniamo a verificare la fondatezza del reclamo. Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti fino all'esito del reclamo.
<b>3. ESITO</b>	Ti comunichiamo entro 15 giorni l'esito della valutazione.

In caso di accoglimento del reclamo effettuiamo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio ed eventualmente provvediamo anche al riconoscimento degli importi non dovuti.

In caso di rigetto del reclamo ti forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti.

### 3.1.9 Indennizzi

Nel caso di mancato conseguimento dei singoli impegni che ci siamo assunti, provvediamo a corrisponderti degli importi a titolo di indennizzo che vengono solitamente accreditati sulla prima Fattura utile.

IMPEGNO	INDENNIZZO
<b>Attivazione</b> entro 30 giorni solari dalla richiesta*	€ 1 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 30 euro.
<b>Trasloco</b> entro 30 giorni solari dalla richiesta*	
<b>Riparazione Guasti</b> entro 10 giorni lavorativi dall'apertura del ticket**	
<b>Manutenzioni straordinarie</b>	Nessun indennizzo

\* Ad eccezione di difficoltà tecniche o tempi diversi con te concordati.

\*\* Ad eccezione dei guasti di particolare complessità.

## 4. LA NOSTRA QUALITA'

Svolgiamo costantemente verifiche e controlli sulla qualità dei servizi che ti offriamo. Stiamo provvedendo a rilevare i valori di una serie di indicatori per confrontarli con gli obiettivi prefissati al fine di stilare, adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, informazioni precise per i consumatori.

## 5. I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO

Evidenziamo i principali punti di contatto, per supportarti nella scelta di quello più adatto a soddisfare la tua esigenza.

Informazioni commerciali sulle <b>offerte</b> e sui <b>servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://jcomwifi.it">jcomwifi.it</a></li> <li>• <a href="mailto:info@jcomwifi.it">info@jcomwifi.it</a></li> <li>• 091 748 11 88</li> <li>• <a href="https://facebook.com/jcomtelecomunicazioni">facebook.com/jcomtelecomunicazioni</a></li> </ul>
Informazioni su <b>contratti, fatture</b> e <b>pagamenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://jcomwifi.it/bolletta">jcomwifi.it/bolletta</a></li> <li>• <a href="mailto:amministrazione@jcomwifi.it">amministrazione@jcomwifi.it</a></li> <li>• 091 748 11 88</li> </ul>
Informazioni su <b>manutenzione</b> ordinaria e/o straordinaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://jcomwifi.it">jcomwifi.it</a></li> <li>• 091 748 11 88</li> </ul>
Segnalazione <b>guasti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://jcomwifi.it/segнала-un-guasto">jcomwifi.it/segнала-un-guasto</a></li> <li>• <a href="mailto:assistenza.tecnica@jcomwifi.it">assistenza.tecnica@jcomwifi.it</a></li> <li>• 091 748 11 88</li> </ul>
Recesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://jcomwifi.it">jcomwifi.it</a> (sezione MODULISTICA)</li> <li>• <a href="mailto:amministrazione@jcomwifi.it">amministrazione@jcomwifi.it</a></li> <li>• <a href="mailto:jcom@pec.it">jcom@pec.it</a></li> <li>• Raccomandata A/R</li> </ul> <p>JCOM TELECOMUNICAZIONI S.C.A R.L. Contrada San Carlo, SS113 km 307.4 90047 Partinico (PA)</p>