

## LA CARTA DEI SERVIZI DI TRINATEL S.R.L.

La Carta dei Servizi di Trinatel S.r.l. descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet e dei servizi di hosting, housing e co-location forniti da Trinatel S.r.l. (di seguito denominata Trinatel) e stabilisce gli impegni della Società ed i diritti dei suoi Clienti in merito alla fornitura del servizio, ferme restando le specifiche disposizioni previste nelle Condizioni Generali di Contratto.

La carta dei servizi Trinatel è conforme ai principi ed alle disposizioni fissati dalla Delibera 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), quale documento di approvazione della Direttiva Generale in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC. Tale documento è a completa disposizione del Cliente sul sito internet [www.trinatel.it](http://www.trinatel.it).

I contratti di Trinatel tengono conto dei principi e dei criteri della Carta dei Servizi oltre ad indicare nello specifico le caratteristiche di ciascun servizio.

### 1. Principi della carta dei servizi

Trinatel fornisce servizi di accesso ad Internet e servizi web ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Trinatel garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. L'attività di Trinatel si ispira ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità ed alla luce di tali principi devono essere interpretate le singole clausole delle Condizioni Generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

Trinatel si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria, per cause di forza maggiore o salvo interruzioni dovute alla mancata, o interrotta, erogazione del servizio da parte di fornitori diretti ed indiretti di Trinatel S.r.l.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, Trinatel adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile nei limiti delle proprie possibilità. Trinatel informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comporteranno lunghe e complete interruzioni del servizio attraverso il proprio sito internet [www.trinatel.it](http://www.trinatel.it).

Il Cliente, è libero di esprimere opinioni e formulare suggerimenti per l'erogazione di un servizio migliore. Trinatel valuterà le segnalazioni per migliorare il Servizio esposte dal Cliente al fine di trarne vantaggio ed offrire un servizio migliore se lo ritiene necessario.

Il Cliente, come indicato nella Informativa sulla Privacy, ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di Trinatel che lo riguardano secondo le modalità espresse nel D. Lgs. n. 196 del 2003 e successive modifiche.

Trinatel si impegna nel migliorare l'efficienza dei propri servizi impiegando tutte le tecnologie più utili allo scopo.

Trinatel ritiene la libertà di scelta sia un diritto di ogni Cliente, e si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili sui servizi erogati in modo chiaro, semplice e più facilmente comprensibile.

Trinatel detiene i rapporti con i propri Clienti in modo rispettoso e cortese agevolandone le scelte a loro più congeniali nonché nel facilitarne gli obblighi derivanti dalla sottoscrizione del contratto.

### 2. Servizi offerti

Trinatel si rivolge indistintamente ai Privati e alle Aziende proponendo i servizi di connettività, di hosting, di housing e co-location.

L'offerta è dedicata a tutta la clientela senza restrizioni particolari secondo le modalità proposte nell'offerta visionata dal Cliente.

### 3. Procedure contrattuali

Il rapporto contrattuale si intende entrato in vigore dal momento dell'attivazione da parte di Trinatel del servizio richiesto dal Cliente. Oltre alle Condizioni Generali, al momento della richiesta del Servizio il Cliente è a conoscenza che Trinatel applica il trattamento dei dati personali secondo l'informativa ai sensi del d. lgs 196/03 sulla tutela dei dati personali ed applica l'informativa per la tutela dei consumatori nei contratti a distanza ai sensi del d. lgs 185/99.

### 4. Durata e disdetta del servizio

La durata del contratto è indicata nella scheda del servizio richiesto, salvo accordi, formalizzati su carta, tra il Cliente e Trinatel.

I Contratti di fornitura di servizi xDSL, HDSL, VOIP si intendono rinnovati tacitamente alla scadenza, salvo disdetta da parte del cliente ai sensi dell'informativa per la tutela dei consumatori nei contratti a distanza ai sensi del d. lgs 185/99.

I Contratti di fornitura per il servizio di Hosting e Housing vengono sciolti alla scadenza dei 12 mesi salvo comunicazione da parte del Cliente di proroga della durata di ulteriori 12 mesi. Trinatel ha la facoltà di recedere in qualsiasi momento il contratto per morosità accertate da parte del Cliente, nonché a chiederne il pagamento di quanto ancora dovuto sino alla scadenza naturale del contratto.

Il Cliente ha il diritto di ricevere tutte le informazioni sulla disdetta del contratto contattando Trinatel mediante telefono, e-mail, fax o raccomandata ai recapiti indicati sul sito [www.trinatel.it](http://www.trinatel.it).

### 5. Pagamenti

Il Cliente è tenuto ad usare le modalità indicate in fattura salvo diversi accordi scritti formalizzati con Trinatel.

Qualora Trinatel ha la possibilità di fornire diverse modalità di pagamento, il Cliente ha diritto di modificare, durante la durata del rapporto contrattuale, la modalità di pagamento del servizio offerto, salvo approvazione da parte di Trinatel.

Su tutti i servizi offerti, il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo del servizio in canoni annuali, bimestrali, trimestrali etc. in maniera anticipata rispettando le scadenze indicate in fattura.

### 6. Fatturazione

Trinatel invia al Cliente la fattura mediante e-mail che deve essere obbligatoriamente fornita dal Cliente all'atto dell'ordine del Servizio scelto.

Il Cliente in qualunque momento può richiedere il duplicato delle fatture emesse ad Egli intestate.

Trinatel ha la facoltà di addebitare al Cliente, che esercita il diritto a ricevere la fattura in modalità cartacea, il costo delle spese di gestione e postali.

### 7. Segnalazione di guasto e reclamo

Il Cliente può presentare segnalazioni relativamente a disservizi, malfunzionamento o inefficienze del servizio offerto, rispettando quanto indicato nelle Condizioni Generali, nella Carta dei servizi e nelle specifiche dell'offerta sottoscritta. Trinatel si impegna nell'attestare nel più breve tempo possibile l'esistenza o meno del disservizio, malfunzionamento o inefficienza segnalata dal Cliente entro e non oltre sessanta giorni dal ricevimento della segnalazione, nel caso in cui i tempi per la verifica superino i sessanta giorni il Cliente sarà debitamente informato.

### 8. Modalità di assistenza

Trinatel fornisce assistenza tecnica, amministrativa e commerciale al Cliente solo ed esclusivamente via telefonica, via e-mail o mediante posta presso i recapiti indicati sul sito [www.trinatel.it](http://www.trinatel.it).

### 9. Qualità dei servizi

Trinatel si impegna a fornire al Cliente un servizio di qualità che rientra a pieno nei canoni dell'offerta sottoscritta e secondo la normativa vigente in materia di telecomunicazioni e fornitura di servizi di Hosting e Housing.

### 10. Verifica della connettività

Al fine di verificare la banda minima garantita nei servizi di connettività che ne prevedono, Trinatel è tenuta a fornire al Cliente gli strumenti necessari ad effettuare i Test richiesti.

Il Cliente, al fine di corrispondere informazioni attendibili, ha l'obbligo di effettuare i test secondo le seguenti modalità:

- nel momento del test il cliente deve avere un solo computer connesso ad internet;
- Il computer usato per effettuare i test non deve assolutamente avviare altre applicazioni (programmi) in contemporanea alle verifiche;
- il computer deve essere perfettamente funzionante e deve corrispondere perfettamente ai requisiti hardware e software richiesti dal Servizio acquistato.

### 11. Rimborsi per accertato guasto/disservizio

Il Cliente ha il diritto di richiedere il rimborso per il guasto/disservizio accertato da Trinatel nella fruizione del Servizio acquistato, entro e non oltre quindici giorni dalla chiusura del guasto/disservizio.

Trinatel, entro e non oltre sessanta giorni dal ricevimento della richiesta, dopo averne accertato la validità o meno, a condizione che tutte le fatture emesse sino alla data di richiesta di rimborso sono state corrisposte per l'intero ammontare, effettuerà il rimborso al Cliente mediante nota di credito con storno sulle fatture successive o direttamente al cliente stesso entro e non oltre centottantagioni dalla data di accettazione della pratica.

Il Cliente può chiedere il rimborso solo ed esclusivamente in forma scritta mediante l'invio per posta, fax, o e-mail ai recapiti indicati sul sito [www.trinatel.it](http://www.trinatel.it), tutte le altre forme di richiesta verranno ritenute nulle.

Qualora il Cliente accerta errori nella fatturazione ha il diritto/obbligo di comunicarlo a Trinatel secondo le procedure descritte sopra.

### 12. Qualità del servizio

Trinatel si impegna allo sviluppo, alla manutenzione, all'assistenza di tutti i prodotti e/o servizi forniti al Cliente nei limiti delle proprie possibilità offrendo la massima disponibilità per la gestione e risoluzione di tutti i problemi legati al Servizio/Bene acquistato presso la Trinatel S.r.l. .