



SOLUZIONI INTERNET

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2024

L'OPERATORE
LA STRUTTURA
PREMESSA

PARTE PRIMA

- 1.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI
- 1.2 EGUAGLIANZA E FRUIZIONE DIFFERENZIATA DEL TRATTAMENTO
- 1.3 INTERVENTO ATTIVO
- 1.4 CONTINUITÀ DEI SERVIZI
- 1.5 CHIAREZZA E CORRETTEZZA DELLE PROCEDURE
- 1.6 TUTELA DEI DATI SENSIBILI

PARTE SECONDA

- 2.1 ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI
- 2.2 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
- 2.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI
- 2.4 FATTURAZIONE E PAGAMENTI
- 2.5 RECESSO E RICHIESTA DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

PARTE TERZA

- 3.1 TUTELA DEL CLIENTE
- 3.2 GESTIONE RECLAMI
- 3.3 SICUREZZA
- 3.4 VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI.

PREMESSA

La Carta dei servizi ERMES Wi-Fi s.r.l. rappresenta il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da ERMES Wi-Fi s.r.l. nella relazione con i propri clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti ma anche le responsabilità che ERMES Wi-Fi s.r.l. assume nei loro confronti.

La Carta dei servizi ERMES Wi-Fi s.r.l. recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie in materia di Comunicazioni.

La Carta dei servizi ERMES Wi-Fi s.r.l. è accessibile sul sito istituzionale www.ermeswifi.it e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta.

L'OPERATORE

ERMES Wi-Fi s.r.l., con sede legale in Via Aldo Moro SNC, 01016 Tarquinia (Vt) si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti.

LA STRUTTURA

La Carta dei servizi ERMES Wi-Fi s.r.l. è articolata in tre diverse parti:
Parte Prima: descrive i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
Parte Seconda: indica i parametri di qualità dei servizi offerti;
Parte Terza: mostra gli strumenti di tutela e garanzia a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti

PARTE PRIMA

1.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da ERMES Wi-Fi s.r.l. sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze di ogni Cliente.

L'erogazione dei servizi forniti da ERMES Wi-Fi s.r.l. avviene nel rispetto dei principi di:

eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento;

intervento attivo;

continuità dei servizi;

chiarezza e correttezza delle procedure;

efficacia ed efficienza.

1.2 EGUAGLIANZA E FRUIZIONE DIFFERENZIATA DEL TRATTAMENTO

ERMES Wi-Fi s.r.l. fornisce servizi uguali a tutti i propri Clienti, prescindendo da differenze di sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche.

ERMES Wi-Fi s.r.l. si impegna a garantire la stessa eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. Inoltre garantisce di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap e i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Nei rapporti con i propri clienti, ERMES Wi-Fi s.r.l. si riferisce a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità.

1.3 INTERVENTO ATTIVO

Attraverso il Customer Care ERMES Wi-Fi s.r.l., ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardano, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami.

ERMES Wi-Fi s.r.l. si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci.

1.4 CONTINUITÀ DEI SERVIZI

ERMES Wi-Fi s.r.l. si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo, senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore fondamentale per le esigenze dei propri Clienti.

Nell'eventualità che si presenti un disservizio ERMES Wi-Fi s.r.l. si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio ai propri Clienti.

Per questo motivo ERMES Wi-Fi s.r.l. si avvale delle più moderne infrastrutture tecnologiche al fine di garantire ai propri Clienti la massima continuità ottenibile che comunque non può estendersi ai disservizi imputati a forza maggiore e da disservizi determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità di ERMES Wi-Fi s.r.l..

1.5 CHIAREZZA E CORRETTEZZA DELLE PROCEDURE

ERMES Wi-Fi s.r.l. si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati, Rispettando il diritto di scelta dei propri Clienti e svolgendo con loro una attività di consulenza che gli consenta di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze all'interno della gamma dei servizi offerti.

Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale www.ermeswifi.it viene aggiornato continuamente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

1.6 TUTELA DEI DATI SENSIBILI

ERMES Wi-Fi s.r.l. si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi della Legge del 31 Dicembre 1996, n. 675 e sue successive modifiche ed integrazioni e del Decreto Legislativo 196/03 nonché del nuovo Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR 679/2016).

Il Cliente ha il diritto di essere previamente informato da parte di ERMES Wi-Fi s.r.l., in ogni momento, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei Servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. I dati sono conservati presso la sede amministrativa di ERMES Wi-Fi s.r.l.. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a ERMES Wi-Fi s.r.l., Via Aldo Moro, snc – 01016 Tarquinia (Vt).

PARTE SECONDA

2.1 ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con ERMES Wi-Fi s.r.l. per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi.

Di seguito, le modalità operative disponibili:

- Contatto Telefonico 0766840700;
- posta elettronica info@ermeswifi.it
- posta elettronica certificata ermeswifi@pec.it

2.2 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

ERMES Wi-Fi s.r.l. è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione; a tal fine analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti
- i contenuti dei reclami pervenuti
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse.

In riferimento ai risultati emersi ERMES Wi-Fi s.r.l. si impegna a:

- verificare regolarmente la qualità dei servizi erogati
- migliorare la qualità dei processi che regolano la fornitura dei servizi
- ottimizzare i tempi di attivazione dei servizi

ERMES Wi-Fi s.r.l. pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente.

I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi di performance aziendali.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio, imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, ERMES Wi-Fi s.r.l. si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI

Premesso che ERMES Wi-Fi s.r.l. mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura e si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

2.4 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I Clienti possono decidere quale forma di pagamento utilizzare per i servizi utilizzati:

- pagamento in contanti;
- con addebito diretto presso conto corrente bancario (SDD);
- tramite POS
- tramite bonifico.

Il Cliente può rivolgersi al Customer Care di ERMES Wi-Fi s.r.l. per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.5 RECESSO E RICHIESTA DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

ERMES Wi-Fi s.r.l. garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità indicate all'interno delle Condizioni Generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

PARTE TERZA

3.1 TUTELA DEL CLIENTE

ERMES Wi-Fi s.r.l. si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 203/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con riferimento al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

3.2 GESTIONE RECLAMI

I Clienti ERMES Wi-Fi s.r.l. potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione dei servizi offerti e per inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi.

Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care alle modalità previste dal contatto.

ERMES Wi-Fi s.r.l. si impegna a prendere in carico la segnalazione entro 48 ore.

ERMES Wi-Fi s.r.l. si impegna a fornire un tempestivo riscontro che comunque dovrà intervenire nei 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, ERMES Wi-Fi s.r.l. informerà il Cliente entro il predetto termine, dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. In caso di controversia, per la soluzione della stessa dovrà esperirsi tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative.

3.3 SICUREZZA

ERMES Wi-Fi s.r.l. si prefigge di mantenere costantemente aggiornata la **propria** infrastruttura di sicurezza e dei propri Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti.

La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei Data Center ERMES Wi-Fi s.r.l. avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, sistemi di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie di avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

3.4 VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI: PROVVISORIETÀ.

Questo documento è soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

Ermes Wifi S.r.l.

Sede Legale: Via Aldo Moro snc – Tarquinia (Vt)

E-mail: info@ermeswifi.it www.ermeswifi.it

Tel. 0766-840700 – Fax. 0766-840700

P.I – C.F. 02268010564 Cap. Soc. Euro 1.000,00 – R.E.A.: 165839