

## CARTA DEI SERVIZI CONNECTYCA

### INDICE

1. PREMESSA
2. PRINCIPI MORALI E QUALITA' DEL SERVIZIO
3. SERVIZIO
4. RECLAMI
5. CORTESIA
6. PRIVACY
7. ONERI E PAGAMENTI
8. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO
9. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO
10. BLOCCO SIM PER FURTO O SMARRIMENTO
11. ASSISTENZA CLIENTI
12. MODIFICHE CONTRATTUALI
13. CONTENZIOSO E FORO COMPETENTE
14. CONTATTI E NUMERI UTILI

## 1. PREMESSA

Connectyca è una società giovane e dinamica con personale esperto con più di 20 anni di esperienza nel settore delle Telecomunicazioni, ICT, Video & Broadcast Professionale, Security & Videosorveglianza, ed ha come obiettivo lo sviluppo software, proiettato principalmente all'audio video e alla connettività costante in luoghi remoti e non serviti dal cablaggio terrestre, su mezzi o natanti fermi o in movimento.

La società ha per oggetto la realizzazione e lo sviluppo di programmi, compresi quelli legati ai firmware degli apparati nonché la produzione, la progettazione e l'integrazione di sistemi e lo sviluppo di Impianti speciali audio video, informatici, di telecomunicazione e controlli PLC.

Il nostro progetto principale è quello di portare una connessione a banda larga in tutti i luoghi in cui necessita un partner affidabile che garantisca connessioni veloci e a basso costo soprattutto dove non c'è connettività tramite cavo di rame o fibra ottica.

La sede Legale è ubicata in via Gregorio VII, 315 – 00165 Roma RM.

La presente Carta dei servizi (di seguito abbreviata "Carta"), unitamente al Modulo di Adesione al Servizio Dati di Connectyca, è stata redatta in conformità alla Delibera n.179/03/CSP e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, fermo restando che il rapporto con il cliente è comunque disciplinato dal contratto sottoscritto dallo stesso.

La Carta vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare i diritti dei clienti e gli impegni che Connectyca assume nei loro confronti. La stessa ne descrive i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, nonché le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte degli utenti che ne usufruiscono.

## 2. PRINCIPI MORALI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Connectyca si impegna a fornire i propri servizi sul territorio Italiano e in ogni parte del mondo senza distinzione di razza, sesso, religione, lingua, credo politico con parità di trattamento verso tutti nel rispetto dell'ambiente e delle leggi vigenti in Italia. Connectyca si impegna fin d'ora a fornire tali servizi senza interruzioni, in modo armonico e regolare, salvo nei casi di manutenzione straordinaria e quando, l'eventuale interruzione, non dipenda direttamente dalla propria responsabilità. Connectyca intende instaurare un rapporto duraturo di fiducia e collaborazione con tutti i clienti impegnandosi a dare riscontro a tutti i suggerimenti migliorativi che i clienti stessi riterranno opportuno inviarci tramite email al seguente indirizzo [supporto@connectyca.it](mailto:supporto@connectyca.it)

Connectyca si impegna a migliorare costantemente lo standard di qualità dei servizi offerti considerando, comunque, che la velocità di navigazione per ragioni legate alla tecnologia, è influenzata dalla fascia oraria in cui il traffico dati è molto elevato e dal numero di clienti connessi in quel determinato momento nonché dalla quantità di dati scaricati da ogni singolo utente. L'utilizzo di applicazioni pesanti come il peer to peer (P2P), streaming e file sharing, gaming on line, richiedono un assorbimento elevato delle risorse di rete e di conseguenza possono determinare un degrado della qualità media del servizio per tutti, soprattutto nelle ore di picco di traffico. Per tale motivo, nel rispetto della fruibilità del servizio e senza discriminazioni alcune, Connectyca potrà ritenere opportuno intervenire limitando la velocità di navigazione, fino a 256 Kbps in Download e 128 Kbps in Upload, per garantire a tutti la fruibilità del servizio anche se con prestazioni inferiori. I clienti con necessità di consumo continuo e pesante di banda hanno il dovere di informare tempestivamente Connectyca affinché possa valutare la possibilità di fornire il servizio a costi adeguati a tali esigenze e per garantire la continuità del servizio stesso per tutti. Per i clienti con esigenze importanti di traffico è disponibile il servizio Dati in Banda Prioritaria (Priority Traffic) con prestazioni adatte al file sharing, allo streaming, al P2P e Gaming On Line. I clienti sono tenuti ad utilizzare il servizio di connettività mobile Internet/Intranet secondo buona fede e correttezza,

evitando utilizzi illeciti o abusivi. Al fine di prevenire tali comportamenti e di preservare la velocità e la continuità del servizio, Connectyca si riserva il diritto di effettuare verifiche sull'utilizzo dello stesso e, qualora riscontri comportamenti anomali e ripetuti, si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del servizio stesso.

### 3. SERVIZIO

Il servizio Dati Wireless offerto da Connectyca prevede la connessione al mondo di Internet in banda larga Condivisa o Prioritaria (Priority Traffic) ad alta velocità in tecnologia 4G/LTE, ADSL, SHDSL, collegamenti via satellite ove previsti. La fruizione e la velocità dei servizi offerti da Internet dipende dalla copertura della rete LTE, dalle celle o BTS degli operatori e dalla quantità di banda richiesta dai dispositivi connessi in quel momento sulla stessa cella. Al fine di garantire a tutti la fruizione del servizio, Connectyca, adotta una serie di procedure per la gestione della banda disponibile quali lo shaping del servizio in caso di utilizzo anomalo della connessione. Le performance di navigazione sono soggette al numero di connessioni contemporanee alla rete e dal volume di dati scambiati o scaricati dai singoli clienti.

Il cliente deve dotarsi di apparati adatti alla ricezione del segnale acquistandoli direttamente o utilizzando quelli offerti da Connectyca in vendita, comodato d'uso o noleggio. Eventuali ulteriori modifiche e aggiornamenti delle condizioni di corretto utilizzo del servizio Dati di Connectyca saranno sempre comunicati tramite questo documento. In particolari condizioni della rete o nelle ore di punta, Connectyca, deve poter gestire il traffico Internet sulla propria rete, per rendere l'esperienza di navigazione di tutti i Clienti la migliore possibile. Connectyca rispetta il principio di neutralità nella gestione del traffico dati e i contenuti fruiti tramite il proprio APN e non blocca alcun tipo di traffico o servizio a meno di obblighi di legge o specifiche condizioni tecniche dell'offerta. L'evoluzione e la diffusione di servizi quali streaming, telecontrolli, musica su Internet ha reso l'esperienza online molto più ricca e complessa, richiedendo una quantità di banda sempre più crescente da parte degli utenti

Connectyca, nel rispetto del principio di non discriminazione, per garantire l'integrità e la sicurezza della rete e il diritto di tutti i Clienti di accedere ai servizi Internet nelle fasce orarie in cui l'utilizzo della rete è particolarmente elevato e solo quando necessario, si riserva la facoltà di introdurre meccanismi temporanei di Traffic Shaping, limitando e distribuendo l'uso delle risorse di rete disponibili percentualmente e in funzione del contratto sottoscritto. A tal fine Connectyca potrebbe effettuare interventi di limitazione della velocità di connessione a 64 Kilobit in download e 32 Kilobit in upload, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing, gaming on line), in determinati casi di congestione della rete e comunque per il solo tempo necessario.

Come detto, questi meccanismi di Traffic Shaping hanno l'obiettivo di migliorare la qualità complessiva del servizio e permettono di garantire, anche nelle ore di punta, il funzionamento ottimale delle applicazioni più interattive (es. navigazione Internet, e-mail, ecc.).

### 4. RECLAMI

Il cliente ha diritto al miglior servizio possibile e Connectyca si impegna giornalmente e costantemente a garantirlo tramite i propri mezzi e apparati. I reclami come ritardo nell'attivazione del servizio o eventuali malfunzionamenti temporanei nonché eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio e le informazioni possono essere comunicati via email al seguente indirizzo: [supporto@connectyca.it](mailto:supporto@connectyca.it)

Connectyca provvederà ad esaminarli e a rispondere nel più breve tempo possibile dando priorità, a suo insindacabile giudizio, a quelli più urgenti e interessanti.

## 5. CORTESIA

La cortesia e la chiarezza dei servizi offerti nonché la disponibilità verso i propri clienti tramite procedure chiare, semplici e trasparenti, verificate a campione con chiamate dirette ai clienti stessi, sono alla base dei rapporti con i medesimi per instaurare un clima di reciproco rispetto utilizzando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile per non dare adito a nessun tipo di dubbio. Il personale Connectyca è obbligato a indicare il proprio nome, sia nelle comunicazioni telefoniche sia nei rapporti personali.

## 6. PRIVACY

Connectyca garantisce la riservatezza dei dati personali dei clienti come da D.L. 196 del 30/06/2003 informandoli preventivamente sulle modalità di trattamento dei loro dati personali e invitandoli ad esprimere la loro opinione sul trattamento degli stessi. Resta inteso che i clienti possono, in qualunque momento, decidere di modificare o cancellare i loro dati personali presenti negli elenchi di Connectyca facendone richiesta scritta tramite email già riportata al punto 3.

## 7. ONERI E PAGAMENTI

Con la prima fattura verranno addebitati il costo di attivazione del servizio e 2 o 4 mensilità o canoni anticipati in base al servizio scelto. Successivamente il pagamento dei servizi sarà bimestrale/quadrimestrale/semestrale/annuale anticipato salvo tipologie di contratto diverse regolarmente accettate dal cliente tramite il modulo di adesione al servizio sottoscritto dallo stesso. La fattura verrà inviata al cliente soltanto in formato elettronico all'account di posta elettronica comunicato al momento di sottoscrizione del Modulo di Adesione al Servizio o contratto. Le fatture verranno inviate al cliente circa 10 giorni prima della scadenza per dare tempo allo stesso di provvedere al pagamento con comodo ma non oltre la scadenza fissata in fattura. In caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati ai clienti, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari ad un importo che non supererà mai i limiti stabiliti dall'art. 2, c. 4 della Legge 7 Marzo 1996 n.108 (disposizioni in materia di usura).

## 8. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

I tempi massimi di attivazione del servizio potranno variare da 20 a 30 giorni dopo la ricezione di tutti i documenti richiesti da Connectyca e nello specifico:

- 1) Firma del contratto (anticipato via email) e inviato tramite raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Connectyca srls via Gregorio VII, 315 – 00165 Roma RM
- 2) Fotocopia di un documento valido di Identità e Codice Fiscale
- 3) Copia del bonifico con CRO, o altra forma prevista da Connectyca, dell'avvenuto pagamento del costo di attivazione, le spese di trasporto e le 2 mensilità o canoni anticipati

Le condizioni generali del servizio offerto sono scaricabili direttamente dal sito [www.Connectyca.it](http://www.Connectyca.it). Qualora dovessero esserci ritardi nell'attivazione del servizio per cause di forza maggiore e comunque non imputabili direttamente a Connectyca, la stessa si impegna a darne tempestiva comunicazione al cliente tramite email che lo stesso ha comunicato in fase di stipulazione del contratto e/o anche tramite telefonata al numero di telefono del cliente stesso.

## 9. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

in relazione al Servizio offerto il contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione, come evidenziato al punto 7, e sarà a tempo indeterminato con rinnovo tacito di anno in anno salvo diversamente concordato tra le parti con apposito contratto. Il termine minimo di durata del rapporto è di 2 mesi, salvo diverse tipologie di contratto sottoscritto dal cliente, e decorre dalla data di attivazione del Servizio. Ciascuna delle parti potrà recedere in qualsiasi momento, salvo il termine minimo di durata stabilito dal Contratto, dandone comunicazione per iscritto, con lettera raccomandata a.r. al seguente indirizzo: Connectyca Via Gregorio VII, 315 – 00165 Roma RM o inviando una PEC al seguente indirizzo: [connectyca@legalmail.it](mailto:connectyca@legalmail.it). Il recesso avrà effetto entro il trentesimo giorno successivo alla data di ricezione della comunicazione del cliente. Il recesso anticipato entro i primi 14 giorni, come previsto dalle normative vigenti e regolarmente riportato sul Modulo di Adesione al Servizio, comporta la restituzione dell'importo pagato dal cliente meno il consumo di GB effettuato dallo stesso nei giorni che ha fruito il servizio. Per la quantificazione del dovuto verrà calcolato un importo pari a 2,5 Euro per ogni Gigabyte consumato. Le spese di spedizione non verranno restituite e le spese di spedizione per la restituzione dei materiali inviati sarà a totale carico del cliente. Il cliente è obbligato alla restituzione di tutti i materiali ricevuti (SIM, Router, ecc.); qualora non venissero restituiti verranno addebitati al cliente agli importi di mercato corrispondenti.

## 10. BLOCCO SERVIZIO PER FURTO O SMARRIMENTO

Il Cliente può, in qualunque momento, chiedere il blocco del servizio, previa sua identificazione anche telefonica; Connectyca potrà chiedere conferma, in forma scritta, anche via email, della richiesta di blocco del servizio. In caso di furto o smarrimento dell'apparato di connessione il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Assistenza Clienti comunicando l'accaduto ed i dati dell'intestatario (numero telefonico, nome, cognome, tipo e dati del documento di identificazione); in questo modo la connessione, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata. Il Cliente dovrà altresì presentare formale denuncia alle Autorità di Pubblica Sicurezza inviandone copia a Connectyca al seguente indirizzo email: [assistenza@connectyca.it](mailto:assistenza@connectyca.it)

## 11. ASSISTENZA CLIENTI

Connectyca garantisce un servizio di assistenza telefonica diretta chiamando il numero 06 21127146 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00. Il costo della chiamata varia in base al profilo tariffario dell'Operatore telefonico utilizzato. Il sabato e la domenica, o nei giorni e negli orari in cui non risulti attivo il numero di telefono, si potrà comunicare tramite la seguente email [supporto@connectyca.it](mailto:supporto@connectyca.it) al quale il Cliente può richiedere informazioni o segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento degli stessi.

## 12. MODIFICHE CONTRATTUALI

In caso di modifica delle condizioni di fornitura o qualunque altra modifica, Connectyca si impegna a darne tempestiva comunicazione al cliente tramite email o tramite pubblicazione sul proprio sito. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Connectyca ed il Cliente sarà comunicata in formato elettronico. Le modifiche del Modulo di Adesione al Servizio, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione.

Il Cliente, qualora non dovesse essere soddisfatto delle nuove Condizioni di vendita, potrà recedere dal Contratto tramite Raccomandata A/R da inviarsi a Connectyca Via Gregorio VII 315, – 00165 Roma RM senza incorrere al pagamento di alcuna penale. E' obbligato, però, alla restituzione dei materiali ricevuti in comodato d'uso (SIM, Router, ecc.).

## 13. CONTENZIOSO E FORO COMPETENTE

Connectyca si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con conciliazioni presso Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie che potranno insorgere nei rapporti con i propri clienti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgano le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa. Il foro competente per le controversie legali è quello di Roma.

## 14. CONTATTI E NUMERI UTILI

Numero telefonico servizio clienti e Supporto Commerciale: 06 21127146  
Raccomandate: Connectyca Via Gregorio VII, 315 – 00165 Roma RM  
Email: [attivazione@Connectyca.it](mailto:attivazione@Connectyca.it) - [info@connectyca.it](mailto:info@connectyca.it)