

# Carta dei Servizi

## CARTA DEI SERVIZI BISMART

### INDICE

- 1) Premessa
- 2) La Società ed il Contratto
- 3) I Servizi
- 4) Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento
- 5) Continuità
- 6) Partecipazione
- 7) Cortesia e Trasparenza
- 8) Efficienza ed Efficacia
- 9) Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi
- 10) Privacy
- 11) Fatturazione e modalità di pagamento
- 12) Conclusione dei Contratto
- 13) Durata del Contratto – Recesso dal Contratto
- 14) Acquisto di Servizi Aggiuntivi, recesso da Servizi Aggiuntivi
- 15) Contenzioso tra utenti e operatori
- 16) Tempo di attivazione dei Servizi di Telecomunicazioni
- 17) Reclami
- 18) Servizio di Assistenza Clienti per chiedere l'attivazione di Servizi Aggiuntivi
- 19) Informazione ai Clienti e Modifiche contrattuali
- 20) Parametri qualitativi dei servizi
- 21) Informazioni sulla qualità del servizio
- 22) Indennizzi
- 23) Pubblicazione e validità della Carta

## 24) Riferimenti

### 1. Premessa

La Carta dei servizi ( di seguito la “Carta” ), unitamente al Modulo di Adesione al Servizio per CONNECT s.r.l. con sede Legale in Via Garibaldi, 52 Boscoreale concesso e organizzato con il marchio Bismart sede operativa e amministrativa in Bismart Connect s.r.l. con sede amm.va P.zza Marconi n.2 -40012- Calderara di Reno (BO) e alle Condizioni Generali di Contratto, rispondono all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra l’Azienda che eroga servizi e i Clienti.

La Carta dei servizi è stata redatta considerando le linee guida disposte dalla Delibera n.179/03/CSP, dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, fermo restando che il rapporto con il Cliente è comunque disciplinato dallo stesso Contratto sottoscritto.

La Carta vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che BISMART e CONNECT s.r.l. assumono nei loro confronti. 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 dei Clienti e degli utenti che ne usufruiscono

### 2. La Società ed il Contratto

BiSmart, CONNECT s.r.l. GRUPPO TUNIT con sede Amministrativa in P.zza Marconi n.2 - 40012- Calderara di Reno (BO), per il reparto organizzativo: di seguito per brevità, BiSmart, è attiva nel settore delle comunicazioni e sicurezza ambientale, fornita attraverso i servizi internet, con connessione dati e fonia, descritti nell’offerta commerciale e nelle Condizioni Generali di Contratto, con particolare rilevanza alla soluzione delle problematiche del divario digitale e della connettività con controllo remoto in mobilità.

Per Contratto si intende l’insieme del Modulo di Adesione al Servizio di BiSmart (sottoscritto dal Cliente), delle Condizioni Generali di Contratto, della Carta dei servizi e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto stesso.

### 3. I Servizi

Per “Servizi” si intendono: servizi di controllo remoto e di sicurezza con accesso alla rete Internet attraverso l'utilizzo esclusivo di router di connessione 3G e 4G ad esclusione di apparati telefonici direttamente connessi; comunicazione attraverso tecnologia Voip e WiFi, concordato con il supporto della rete di proprietà e degli operatori telefonici, per garantire accessi continuati e servizio di sicurezza proposti . I Costi dei Servizi sono riportati nel Modulo di Adesione ai servizi BiSmart e sono altre sì comunicati tramite l’Offerta commerciale che costituisce parte integrante ed essenziale della presente Carta. L’Offerta commerciale attualmente in vigore può essere consultata visitando il sito [www.bismart.it](http://www.bismart.it). I Servizi di telecomunicazioni vengono forniti tramite rete presente sul territorio nazionale, concessa con il supporto, in Roaming o in affitto con tariffe speciale offerte esclusivamente tramite Bismart dagli operatori nazionali proprietari della stessa rete, o altre tecnologie.

Per questi servizi la società è registrata al Ministero delle Telecomunicazioni con l’art. 25 per attività di Reseller e I.S.P.(Internet Service Provider).

Per la fruizione dei Servizi di sicurezza tramite internet e telefonia Voip è necessario dotarsi di apparati per la ricezione del segnale che vengono acquistati dal cliente dietro indicazione dell'Azienda o se previsto, noleggiati o venduti collegati all'offerta commerciale. L'installazione degli apparati, il cui costo è a carico del cliente, è eseguita a cura dello stesso cliente o di tecnici incaricati da BiSmart, laddove ne fosse necessario, previa richiesta in fase di sopralluogo e se previsto dal contratto. Una volta installato l'apparato, l'attivazione del Servizio avviene entro le 15 giorni lavorativi dalla ricezione da parte di BiSmart della documentazione completa ovvero:

1. Modulo di Adesione al Servizio di BiSmart e delle Condizioni Generali del Contratto sottoscritto,
2. fotocopia leggibile di un documento di identità valido,
3. fotocopia che attesti l'avvenuto pagamento.

Il mancato invio da parte del cliente anche di uno solo di questi documenti richiesti, potrà produrre la cessazione immediata del contratto senza obbligare Bismart e Connect s.r.l. ad alcun indennizzo di sorta.

Eventuali malfunzionamenti o interruzioni di servizio potranno essere segnalati ai recapiti indicati al punto 24 della Carta. Qualora non fosse possibile ripristinare l'apparato in modalità remota, BiSmart si impegna a sostituirlo gratuitamente, se in garanzia entro i primi 10 giorni dalla consegna e successivamente dalla casa produttrice in base alla normativa vigente, provvedendo il cliente a recapitarlo a sue spese; in caso contrario Bismart potrà proporre al cliente l'acquisto di un nuovo apparato, restando comunque valida la garanzia di legge dei produttori sugli apparati acquistati. In ogni caso l'intervento del tecnico sarà a carico del cliente. La Carta dei servizi è anche disponibile, on-line sul sito [www.bismart.it](http://www.bismart.it), unitamente al Modulo di Adesione al Servizio di Bismart, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa privacy prevista dal D.lgs 196/2003, inviata gratuitamente ai Clienti che la richiedono presso i recapiti specificati al successivo punto 24 della Carta.

#### 4. Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento

Bismart, fornisce i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la normativa di riferimento, ma potrà selezionare gli utenti dando precedenza di fornitura dei servizi a coloro che espressamente dichiarano di essere disserviti da connettività ADSL o per necessità di servizio con valore aggiunto in mobilità. A tal fine, si mostra disponibile ad indicare ai Clienti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione e divario digitale. Bismart fornisce comunque accessi alla rete con l'ausilio di operatori telefonici proprietari della stessa rete, con accordo di non concorrenza per servizi fruiti e per gli usi consentiti dalla legge.

#### 5. Continuità

Bismart si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità. Nei casi di irregolare funzionamento o

interruzione del servizio, BiSmart si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente, anche se non da essa creato.

Il cliente rimane comunque e unicamente un cliente Bismart Connect s.r.l. e non dell'operatore di supporto, rimanendo lo stesso obbligato in solido con Bismart Connect s.r.l. anche nelle comunicazioni di carattere amministrativo, commerciale e tecnico.

In caso di interventi di manutenzione programmati anche dell'operatore di supporto che comportino interruzioni complete dei servizi, Bismart, se informata, si impegna ad informare i Clienti fornendo indicazioni sulla durata presumibile dell'interruzione e sul punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

I Servizi Bismart hanno l'obiettivo di avvicinare a servizi di telecomunicazione innovativi la clientela non raggiunta da connettività in fibra ottica o dall'adsl con connessioni in grado di garantire servizi ottimali su tutto il territorio Italiano, offrendo velocità di connessione fino a 15 Mbit/s in modalità 3G e fino a 80Mbit/s in modalità 4G/LTE dove coperto, che consentendo l'accesso garantito a servizi ulteriori la giusta disponibilità di Gb in grado di garantire un continuo accesso a sistemi di sicurezza e hotspot wifi .

Bismart si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente, garantendo con gli operatori di supporto interventi e verificando inoltre eventuale traffico anomalo, APN WEB di connessione diverso da quello affidato, uso in apparti non autorizzati come Telefoni Mobili, traffico wap e sms\mms non previsto, che potranno essere addebitati e fatturati come valore aggiunto alla clientela, intervenendo e limitando la stessa anche nel caso di verifiche di connettività non consentite dalla legge e per servizi diversi da quelli prestabiliti, con la sospensione o limitazione dei servizi, senza che questo produca indennizzi .

## 6. Partecipazione

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami presso i recapiti specificati al punto 24 della Carta. Bismart esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti.

## 7. Cortesia e Trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira BiSmart nella gestione dei rapporti con i propri Clienti, per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

## 8. Efficienza ed Efficacia

BiSmart persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche e procedurali più funzionali al raggiungimento di tali obiettivi.

## 9. Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi

BiSmart si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

## 10. Privacy

BiSmart si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali dei propri clienti ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 (c.d. "Codice Privacy"). I clienti hanno diritto di essere preventivamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. I clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di BiSmart mediante richiesta scritta da inviarsi ai recapiti specificati al punto 24 della Carta.

## 11. Fatturazione e modalità di pagamento

La prima fattura, comprensiva della quota residua per eventuali apparati e attivazione come previsto dall'offerta scelta dal cliente, sarà comprensiva del canone bimestrale anticipato, o dell'importo relativo all'offerta temporale acquistata, è inoltrata al cliente al momento dell'attivazione del servizio.

Successivamente, i corrispettivi periodici (Importi mensili) saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata, salvo la fattura di allineamento, che copre il periodo di servizio fornito dalla fine del bimestre di attivazione fino al primo bimestre utile. Tale fattura verrà emessa una sola volta, successivamente alla fine del bimestre di attivazione.

La fattura verrà inviata all'utente esclusivamente in formato elettronico all'account di posta elettronica riferito dal cliente al momento dell'attivazione del servizio. In ogni caso il cliente dovrà verificare la ricezione della fattura nell'account di posta elettronica e comunque acquisibile nell'area riservata dedica. Le fatture verranno inviate entro 30 ( trenta ) giorni dalla data di avvenuto pagamento e comunque solo dopo il pagamento. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto.

In caso di ritardo dei pagamenti oltre all'eventuale sospensione dei servizi, saranno addebitati al clienti, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari ad un importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i limiti stabiliti dall'art. 2, c. 4 della Legge 108/1996, oltre al recupero spese di transazione eventualmente stornata e/o spese legali aggiunte.

## 12. Conclusione dei Contratto

Il Contratto, in relazione ai servizi offerti da BiSmart, si intende concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi a seguito del ricevimento della documentazione completa come indicata nel punto 3 della Carta, e comunque dopo verifica da parte del cliente della corretta funzionalità del servizio. Nel caso di spedizione degli apparati su vendita a distanza, il cliente potrà usufruire dell'indennità di riserva attraverso il diritto di recesso di 14 giorni dal ricevimento degli apparati, D.L. 15 Gennaio 1992 n.50 e successive modifiche, che dovranno essere rispediti con imballo integro e funzionanti presso il reparto tecnico "Bismart Connect s.r.l. con sede Amministrativa in P.zza Marconi n.2 -40012- Calderara di Reno (BO)", in difetto del quale sarà ritenuto concluso il contratto.

## 13. Durata del Contratto – Recesso dal Contratto

Il Contratto in relazione ai Servizi di Sicurezza supportata da accessi di telecomunicazioni avrà efficacia dalla data della sua conclusione, (utilizzo) così come individuata al precedente punto 3 della Carta e sarà a tempo indeterminato salvo offerte previste specificatamente nel “Modulo di adesione al servizio ” che stabiliscano un termine minimo e/o massimo di durata del rapporto e decorre dalla data di attivazione del Servizio. Ciascuna delle parti potrà recedere in qualsiasi momento, salvo il termine minimo di mesi 2 di durata stabilito dal Contratto, dandone comunicazione per iscritto, con lettera raccomandata a.r. che Bismart cesserà entro la fine del mese

In caso di recesso da parte del Cliente, la comunicazione dovrà essere inviata presso la sede amministrativa e tecnica di “Bismart Connect s.r.l. Ufficio Spedizioni - P.zza Marconi n.2 -40012- Calderara di Reno (BO)”. Il recesso avrà effetto entro il trentesimo giorno successivo alla data di ricezione della lettera raccomandata a/r. Il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere a Connect s.r.l., gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data di cessazione del servizio medesimo, nonché a corrispondere a Connect s.r.l., nel caso di opzione per il pagamento rateizzato dell'apparato, il saldo dello stesso. Nel caso di sottoscrizione di Contratto con termine minimo di durata, il recesso anticipato per qualsiasi motivo obbliga il Cliente a corrispondere alla Connect s.r.l. BiSmart, i canoni sino alla scadenza naturale del Contratto stesso oltre il risarcimento del danno. Per i contratti senza vincolo e durata minima non verranno richieste, in caso di recesso, alcuna penale e costo di disattivazione.

Per i contratti a distanza, ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, il Cliente, qualora sia un consumatore, potrà esercitare il diritto di recesso nelle forme e con le modalità previste dal Codice del Consumo novellato dal D.Lgs. 21/2014 , dandone comunicazione ad Connect s.r.l. Bismart entro il termine di 14 (quattordici) giorni, dalla data di conclusione del Contratto e consegna degli apparati, a mezzo raccomandata A/R.

Per i servizi richiesti, in caso di recesso come da D.Lgs. 21/2014 verrà rimborsato entro 30 giorni dalla richiesta l'intero importo pagato, al netto delle eventuali spese di spedizioni accessorie, utilizzi oltre la soglia limite di valutazione pari a 10GB inclusi con un costo unitario di €. 0,50 calcolato per max 100 GB e ad eventuale traffico sms/mms e wap per €. 0,33 utilizzato non incluso.

In caso di recesso del contratto Connect s.r.l. invierà una comunicazione in formato elettronico dove indicherà gli importi ancora dovuti dal cliente, ovvero da corrispondere allo stesso sulla base del servizio erogato. Il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere ad Connect S.r.l. gli importi dovuti relativamente al Servizio erogato fino al recesso del contratto e avrà diritto, in assenza di responsabilità, al rimborso delle somme anticipate per le quali non è stato erogato il servizio.

#### 14. Acquisto di Servizi Aggiuntivi, recesso da Servizi Aggiuntivi

Il Cliente potrà richiedere l'acquisto di Servizi Aggiuntivi tramite richiesta scritta da inviare a [contratti@bismart.it](mailto:contratti@bismart.it) o in alternativa effettuando ordine e acquisti on-line.

Il Cliente potrà altresì recedere dai Servizi Aggiuntivi, inoltrando una richiesta scritta allo stesso indirizzo e-mail. Connect s.r.l. Bismart, comunicherà al Cliente sia l'attivazione del servizio aggiuntivo, sia la disattivazione richiesta, mediante comunicazione inviata in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal cliente in fase di richiesta attivazione .

#### 15. Contenzioso tra utenti e operatori

Connect s.r.l. BiSmart si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, senza però garantire la partecipazione a tentativi di conciliazione in quanto non operatore telefonico, in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni fornitori principali dei servizi di supporto e utenti.

#### 16. Tempo di attivazione dei Servizi

Connect s.r.l. BiSmart, si impegna ad attivare il servizio entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione completa come da punto 3 della Carta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Connect s.r.l. BiSmart. Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Connect s.r.l. BiSmart si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione e in caso di impossibilità a rimborsare il cliente non attivato di eventuali importi incassati.

#### 17. Reclami

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono al numero 02 39198094 ( Servizio Clienti: l'assistenza di 1° livello, gestita automaticamente nei giorni lavorativi e non feriali, con operatore disponibile, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00). Il costo della chiamata varia in base al profilo tariffario dell'Operatore telefonico utilizzato.

Connect s.r.l. BiSmart è costantemente informata dei problemi segnalati dai clienti e garantisce il monitoring proattivo della propria rete. Connect s.r.l. BiSmart mette in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione del disservizio.

I clienti possono presentare a Connect s.r.l. BiSmart eventuali reclami, relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché quelle previste nei contratti, con ogni mezzo e dovranno successivamente confermarli con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Connect s.r.l. BiSmart fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta ai clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Connect s.r.l. BiSmart informerà i clienti dello stato di avanzamento dell'indagine.

#### 18. Servizio di Assistenza Clienti per reclami e per chiedere l'attivazione di Servizi aggiuntivi

Connect s.r.l. BiSmart garantisce il servizio di assistenza telefonica con operatore attivo come riportato al punto 17: assistenza di 1° livello, gestita automaticamente, e di 2° livello, sempre come riportata al precedente punto 17 della Carta, via mail a [contratti@bismart.it](mailto:contratti@bismart.it) e con ticket nell'area riservata ai clienti, al quale il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi.

#### 19. Informazione ai Clienti e Modifiche contrattuali

Connect s.r.l. BiSmart assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Connect s.r.l. BiSmart ed il Cliente sarà comunicata in formato elettronico. Le modifiche delle

Condizioni Generali di Contratto, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente, senza alcuna penale a carico del Cliente.

Nello stesso termine il cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto della modifica unilaterale, tramite Raccomandata A/R da inviarsi a “Bismart Connect s.r.l. Ufficio Spedizioni - P.zza Marconi n.2 -40012- Calderara di Reno (BO)”. Connect s.r.l. BiSmart assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente ed eventuali modifiche nell'interesse della rete e dei clienti, attraverso i seguenti strumenti: Servizio Clienti, inserti e materiale informativo inviato direttamente al Cliente, Servizi informativi su Internet, manifesti pubblicitari, comunicati radiofonici e televisivi, pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale, e-mail, o consultabili in forma autonoma sui siti [www.tunitphone.com](http://www.tunitphone.com) e [www.bismart.it](http://www.bismart.it).

## 20. Parametri qualitativi dei servizi

Connect s.r.l. BiSmart identifica i seguenti indicatori di qualità che si riferiscono al complesso dei servizi erogati, ed i relativi standard che intende garantire.

### Tempo di attivazione del collegamento iniziale

Si intende il tempo che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la documentazione completa come da punto 3 della Carta e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

– Nel 93% dei casi Connect s.r.l. BiSmart rende disponibile il servizio entro le 96 ore lavorative.

### Disponibilità del servizio

Si intende la possibilità da parte dei clienti di accedere al servizio acquistato.

– 90% del tempo di erogazione su base trimestrale.

### Accuratezza delle fatture

Si intende il rapporto tra il numero di contestazioni relative a fatture, riconosciute fondate, e il totale delle fatture emesse nel periodo di riferimento.

– Non superiore allo 0.3%.

### Tempo massimo per l'accredito ai clienti

Si intende il tempo, che intercorre tra il momento in cui viene accettata da Connect s.r.l. BiSmart la richiesta di restituzione da parte del cliente, relativa ad importi non dovuti e il momento in cui viene predisposto il riaccredito dei medesimi.

– Entro la prima fatturazione utile successiva all'accettazione della richiesta.

### Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza

Si intende il tempo che intercorre tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e il momento in cui l'operatore risponde al cliente.



– Per il 90% dei casi entro 500 secondi negli orari indicati al punto 17 .

## 21. Informazioni sulla qualità del servizio

Connect s.r.l. BiSmart si impegna a migliorare la qualità del servizio mediante adeguamento delle infrastrutture, allo scopo di offrire a tutti i propri Clienti una maggiore qualità del servizio, privilegiando la navigazione sulla rete internet per la fruizione dei servizi prescelti, Sicurezza remota con apparati di video controllo, l'utilizzo dei programmi di posta elettronica e di telefonia Voip ed eventuali accessori.

L'effettiva velocità del collegamento dipende dalla distanza dalla centrale o dal ripetitore, dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e del posizionamento degli al domicilio del cliente, nonché dalle prestazioni degli apparati e software che il Cliente utilizza per garantirsi il collegamento ad internet.

## 22. Indennizzi

Qualora Connect s.r.l. BiSmart, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta, il cliente potrà richiedere un indennizzo massimo per disservizio, dopo il 5° giorno e non oltre il 20° giorno, di totale massimo €. 12,00 suddiviso per i giorni disserviti. I clienti dovranno far pervenire la richiesta di indennizzo tramite fax o lettera raccomandata entro 15 giorni dal verificarsi dal mancato rispetto dello standard di qualità, e sempre dopo aver comunicato il disservizio al reparto tecnico competente aprendo un TIKET dedicato. Connect s.r.l. BiSmart provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, Connect s.r.l. BiSmart effettuerà l'accredito degli importi dovuti detraendoli dalla prima fattura utile. A richiesta del cliente, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi potranno essere liquidati tramite accredito bancario.

23. Pubblicazione e validità della Carta La Carta è pubblicata sul sito web [www.bismart.it](http://www.bismart.it) . Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

## 24. Riferimenti

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è:

Reparto Tecnico e Amministrativo

“Bismart Connect s.r.l. Ufficio Spedizioni Posta Privata, P.zza Marconi n.2 -40012- Calderara di Reno (BO)” Per contatti telefonici è attivo il Servizio Clienti al numero 02 39198094, nei giorni ed orari indicati al punto 17, via mail a [assistenzevendite@bismart.it](mailto:assistenzevendite@bismart.it) e [contratti@bismart.it](mailto:contratti@bismart.it)

L'elenco di tutti i punti di contatto a disposizione dei clienti, indicati nella presente Carta, sono costantemente aggiornati sul sito [www.bismart.it](http://www.bismart.it) .