

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla Normativa vigente, PROFEXIONAL srl ha predisposto la propria "Carta dei servizi". La Carta dei Servizi definisce gli impegni della società nei confronti dei Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti.

PROFEXIONAL fornisce servizi di connettività con caratteristiche tecniche e/o, prezzi e/o modalità di pagamento personalizzati in base alle esigenze specifiche, riportate nella documentazione contrattuale. Di conseguenza, la presente carta dei servizi riporta principi generali che possono essere perfezionati dalla documentazione contrattuale applicata al singolo cliente.

La Società

PROFEXIONAL è una società a responsabilità limitata iscritta al R.O.C. (Registro Operatori Comunicazione) al nr. 25972 ed in possesso delle autorizzazioni generali rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) per i servizi Reseller (Prot. MISE 84601 del 06/12/16), ISP (Prot. MISE 48082 del 04/09/15), Operatore di servizi di comunicazione elettronica (MISE 77744 del 19/12/19).

PROFEXIONAL opera prevalentemente in Trentino Alto Adige fin dal 1975, proponendosi come azienda fornitrice di prodotti e servizi di telecomunicazione e successivamente, seguendo la naturale evoluzione del mondo delle comunicazioni, estende il proprio mercato per coprire tutte le esigenze di voce, dati ed immagini dei propri clienti.

Servizi

PROFEXIONAL fornisce direttamente (ove possibile) e tramite l'utilizzo di fibra spenta di altri operatori, servizi di connettività in fibra ottica; i servizi in Rame (Adsl/Vdsl/Shdsl), Radio, le restanti connessioni in fibra ottica nonché i servizi telefonici (VoIP/WLR/CPS) sono forniti attraverso altri Operatori in modalità Wholesale o Reseller.

In ogni caso, le forniture sono regolate da appositi accordi di rivendita, completi di garanzie e tutele a favore di PROFEXIONAL e dei propri Clienti.

Principi fondamentali

Eguaglianza e Imparzialità

PROFEXIONAL fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità,

Sede di Bolzano - Hauptsitz:

Via Giotto, 15 Giottostrasse
39100 Bolzano/Bozen
Tel. 0471 930430

Filiale di Trento:

Località Sille, 30
38045 Civezzano (TN)
Tel. 0461 950964 - 531820

PROFEXIONAL garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

PROFEXIONAL fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, PROFEXIONAL adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

Diritto di scelta

PROFEXIONAL mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Partecipazione

PROFEXIONAL riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo motivo, PROFEXIONAL favorisce l'informazione più ampia presso la propria clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti. PROFEXIONAL collabora con i propri Clienti per il miglioramento dei Servizi offerti, sarà quindi premura della società dare riscontro ad eventuali reclami o suggerimenti ricevuti dalla clientela.

Efficienza ed Efficacia

PROFEXIONAL fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. PROFEXIONAL farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

Cortesìa e Trasparenza

PROFEXIONAL si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

Informazioni ai clienti

Ogni contratto/offerta presentata ai clienti contiene informazioni precise relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti.

Ulteriori informazioni (prerequisiti, tempi di attivazione, modalità di recesso, ecc.) sui singoli servizi sono descritte nel documento "CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO" che è parte integrante del contratto sottoscritto dal Cliente.

Tranne quando la possibilità di modifica è prevista in forma esplicita e chiara nel contratto, PROFEXIONAL s'impegna ad informare i clienti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti e chiare.

PROFEXIONAL si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio, le prestazioni minime garantite, prezzi, modalità di pagamento e fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali;

Sede di Bolzano - Hauptsitz:

Via Giotto, 15 Giottostrasse
39100 Bolzano/Bozen
Tel. 0471 930430

Filiale di Trento:

Località Sille, 30
38045 Civezzano (TN)
Tel. 0461 950964 - 531820

- fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo commerciale@Profexional.it o tramite i propri funzionari commerciali di riferimento, informazioni relative a norme e specifiche tecniche;
- informare i clienti di eventuali variazioni contrattuali o modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;

PROFEXIONAL sottopone offerte e contratti al Cliente, tramite la propria rete di vendita diretta, personalizzati in base alle esigenze tecniche, ai volumi di acquisto e alle eventuali apparecchiature necessarie; non adotta al momento una forma di adesione per sottoscrizione a distanza dei servizi.

Inserimento in elenco (DBU) e registro delle opposizioni

PROFEXIONAL si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, PROFEXIONAL provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con PROFEXIONAL, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e in merito ai quali PROFEXIONAL non può in alcun modo incidere. PROFEXIONAL non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

In conformità alle disposizioni del D.P.R. n. 178/2 010, a partire dal 31 Gennaio 2011 gli Abbonati agli elenchi telefonici pubblici che non vogliono più ricevere chiamate dagli operatori di telemarketing per attività commerciali, promozionali o per il compimento di ricerche di mercato, possono "opporsi" alle telefonate indesiderate iscrivendosi al Registro Pubblico delle Opposizioni. Per maggiori informazioni è possibile chiamare il n° gratuito 800 265 265 o visitare il sito web : www.registrodelleopposizioni

Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura viene emessa in via anticipata con cadenza mensile (salvo diversi accordi) ed inviata al Cliente almeno 15 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. La fattura riporta tutte le informazioni necessarie ad individuare i periodi ed i servizi; il Cliente può rivolgersi all'ufficio Amministrazione di PROFEXIONAL, tramite il nr. 0471930430 o via mail a amministrazione@profexional.it, per eventuali chiarimenti circa la posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

Le modalità di pagamento accettate sono SEPA, RI.BA. e bonifico bancario.

Sede di Bolzano - Hauptsitz:

Via Giotto, 15 Giottostrasse
39100 Bolzano/Bozen
Tel. 0471 930430

Filiale di Trento:

Località Sille, 30
38045 Civezzano (TN)
Tel. 0461 950964 - 531820

PROFEXIONAL negozia il tipo di pagamento con il Cliente in base alle reciproche necessità operative.

In caso di ritardato pagamento sono previste a contratto la possibilità di richiedere interessi di mora o penali e di sospendere il servizio, nel rispetto della normativa vigente.

Assistenza

Il servizio di Assistenza Tecnica è a disposizione del Cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi. La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del Cliente è considerata da PROFEXIONAL un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica. PROFEXIONAL offre un servizio d'assistenza operativo dalle 08.00 alle 17.00 nei giorni feriali al numero verde 800844051 o al numero 0471930430.

In alternativa è disponibile un servizio di assistenza operativo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, accessibile tramite chiamata su numero verde 800844051 e registrazione di messaggio di richiesta assistenza o tramite invio mail a assistenza@Profexional.it o via web all'indirizzo <http://www.Profexional.it/supporto>

Qualità

PROFEXIONAL si impegna a garantire sia i livelli di servizio generali, definiti su base annuale, che i livelli di servizio specifici negoziati con i clienti in tutte le condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

La qualità del servizio reso al Cliente è monitorata valutando:

- I tempi di attivazione dei servizi
- I tempi di presa in carico della segnalazione di disservizio
- I tempi di intervento e ripristino in caso di guasto o disservizio sulla linea del Cliente
- La disponibilità annua del servizio erogato

Rimborsi e indennizzi

Somme erroneamente addebitate

PROFEXIONAL s'impegna a rimborsare ai clienti (anche tramite compensazione), le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento.

Indennizzi

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione degli utenti PROFEXIONAL si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli indennizzi in caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione dei guasti.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

Gli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti sono stabiliti dalla delibera Agcom 347/18/CONS.

Sede di Bolzano - Hauptsitz:

Via Giotto, 15 Giottostrasse
39100 Bolzano/Bozen
Tel. 0471 930430

Filiale di Trento:

Località Sille, 30
38045 Civezzano (TN)
Tel. 0461 950964 - 531820

Le controversie tra cliente ed operatore possono essere risolte in via stragiudiziale ovvero senza necessità di rivolgersi al Tribunale competente. È sufficiente rivolgere apposita istanza al Co.re.com competente. La richiesta di conciliazione tra cliente e operatore innanzi al Co.re.com e ad Agcom deve essere presentata attraverso la piattaforma denominata Conciliaweb <https://conciliaweb.agcom.it>

Protezione dei Dati Personali - Riservatezza delle Informazioni

Il trattamento dei dati personali del Cliente avviene nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge, in modo idoneo a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Saranno altresì trattati per le finalità connesse alla fornitura del servizio come meglio indicato nella relativa informativa allegata al Contratto.

Validità della carta dei servizi

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 ed ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

CONTATTI

Profexional Srl

Via Giotto, 15 - 39100 Bolzano (BZ)

Tel +39 0471 930430 Fax +39 0471 915871

website: www.Profexional.it E-Mail: info@profexional.it

Pec: profexional.srl@pec.it

Amministrazione: amministrazione@profexional.it

Commerciale: commerciale@profexional.it

Assistenza: assistenza@profexional.it nr. Verde 800844051

Sede di Bolzano - Hauptsitz:

Via Giotto, 15 Giottostrasse
39100 Bolzano/Bozen
Tel. 0471 930430

Filiale di Trento:

Località Sille, 30
38045 Civezzano (TN)
Tel. 0461 950964 - 531820