



CARTA DEI SERVIZI OFFERTI

SOMMARIO

Parte prima: PREMESSA

1.1 Eguaglianza	pag. 3
1.2 Continuità	pag. 3
1.3 Diritto di Scelta	pag. 3
1.4 Diritto di Informazione	pag. 4
1.5 Partecipazione	pag. 4
1.6 Efficienza ed Efficacia	pag. 4
1.7 Cortesia e Trasparenza	pag. 4

Parte seconda: STANDARD DI QUALITA'

2.1 Standard Generali	pag. 4
2.2 Standard Specifici	pag. 5
2.3 Informazioni alla Clientela	pag. 5
2.4 Fatturazione e modalità di pagamento	pag. 6

Parte terza: TUTELA DEL CLIENTE

3.1 Applicazione della Carta dei Servizi	pag. 6
3.2 Tutela della privacy	pag. 7

PARTE PRIMA: PREMESSA

Kynesia Srl, sulla base di quanto espressamente previsto dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni stabiliti dalla Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03 CSP adotta questa Carta dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi, vincolando Kynesia Srl nei confronti del Cliente, si pone come punto di riferimento nei propri rapporti con esso.

La nostra Azienda si impegna a raggiungere e mantenere i parametri di qualità che verranno qui di seguito indicati. E' altresì preciso impegno di Kynesia Srl il periodico aggiornamento dei principi qui elencati, sulla base delle evoluzioni tecnologiche, delle variazioni riguardanti la propria organizzazione aziendale e delle indicazioni fornite dai Clienti stessi.

1.1 Eguaglianza

- La fornitura del servizio di telecomunicazioni, web o sistemistico offerto da Kynesia Srl avviene nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, senza alcuna discriminazione per quanto riguarda sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- Kynesia Srl si riserva la possibilità di offrire agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni, web o sistemistico ai disabili ed agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.
- L'attività di Kynesia Srl si fonda su criteri di imparzialità, giustizia e obiettività, interpretando le norme che regolamentano il settore e stabilendo le varie clausole contrattuali che riguardano la fornitura dei servizi alla Clientela sulla base di questi criteri.

1.2 Continuità

Kynesia Srl si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute a causa di forza maggiore, ad interventi di manutenzione e riparazione. In tali casi, preciso impegno di Kynesia Srl è garantire al Cliente il minor disagio possibile e informarlo, quando ciò sia possibile, del periodo di inizio e fine dello stato di interruzione o di irregolare funzionamento del servizio.

1.3 Diritto di scelta

In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono rese da Kynesia Srl ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

1.4 Diritto di informazione

Kynesia Srl informa i Clienti sulle proprie offerte e sulle condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, utilizzando un linguaggio il più chiaro e semplice possibile per mettere il Cliente nella condizione di poter scegliere tra di diversi servizi offerti nella piena consapevolezza della natura della scelta che si accinge ad effettuare.

1.5 Partecipazione

Kynesia Srl garantisce che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso, previsto dalla legge, alle informazioni che lo riguardano in possesso all'azienda, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al DLGS 196/03 e dalle nuove norme GDPR.

Per migliorare la fornitura del servizio ciascun utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti ai quali Kynesia Srl si impegna a fornire un tempestivo riscontro.

1.6 Efficienza ed Efficacia

Kynesia Srl persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

1.7 Cortesia e Trasparenza

Kynesia Srl garantisce un trattamento cortese e rispettoso delle differenti esigenze dei Clienti. Il suo personale sarà sempre disponibile a presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti dei servizi ed a descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio.

PARTE SECONDA: STANDARD DI QUALITA'

2.1 Standard Generali

Vengono considerati generali gli standard relativi al complesso delle prestazioni offerte da Kynesia Srl. Per la definizione di questi standard generali si prendano in considerazione prestazioni offerte in un periodo di riferimento non superiore a sei mesi.

Nello svolgere la propria attività Kynesia Srl si prefigge alcuni obiettivi di qualità in relazione alle prestazioni da lei offerte:

1. Tempi di attivazione: l'attivazione del servizio viene effettuata nel 95% dei casi al massimo entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto sottoscritto o dalla manifestazione di adesione al servizio da parte del Cliente per i servizi di telefonia fissa e di 30 giorni per i servizi di connettività;
2. Accuratezza della Fatturazione : per un totale di 100 abbonamenti, vengono riscontrati non piu' di 0,5 reclami dovuti a errori di fatturazione;
3. Continuità del Servizio: il servizio è attivo, nel 95% dei casi, 24 ore al giorno tutto l'anno, tranne nei periodi di manutenzione e per interruzioni dovute a causa di forza maggiore;
4. Tempo di Risposta del Servizio Clienti : dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 18.00, per il 80% delle chiamate al massimo entro 60 secondi.

2.2 Standard Specifici

Vengono invece considerati specifici gli standard riguardanti la singola prestazione resa al singolo Cliente, il quale ha in questo caso la possibilità di verificare direttamente la qualità del servizio svolto da Kynesia Srl:

1. Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione : il servizio Clienti di Kynesia Srl è a disposizione dei suoi Clienti per qualsiasi informazione. Il tempo massimo di risposta per ogni reclamo è di 10 giorni dal ricevimento del reclamo stesso;
2. Tempo di rimborso dei reclami di fatturazione: Kynesia Srl ha come proprio scopo quello di riuscire a rimborsare ai propri Clienti la fattura reclamata entro un periodo massimo di 40 giorni dalla data di risoluzione del problema di fatturazione.

2.3 Informazioni alla clientela

Un' informazione continua relativa a tutte le procedure e le iniziative della nostra Azienda, tra cui sono compresi ovviamente anche gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, viene garantita dai seguenti strumenti:

- numero di telefono attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9,00 alle 18.00 qualsivoglia informazione relativa ai servizi offerti dalla Kynesia Srl o specifiche informazioni relative alla nostra "Carta dei Servizi" nonché eventuali informazioni o chiarimenti riguardanti la specifica situazione di ogni Cliente, possono essere richieste a questo numero;



- materiale informativo inviato direttamente al Cliente, anche tramite invio della fattura e servizi di informazione su Internet;
- su www.kynesia.it sono a disposizione del Cliente tutte le informazioni relative ai servizi e alla Carta dei Servizi di Kynesia Srl;
- telefonate dirette al singolo Cliente;

Inoltre verrà utilizzato da Kynesia Srl ogni altro mezzo di comunicazione utile alla diffusione di informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria clientela, compresi i canali social.

2.4 Fatturazione e modalità di pagamento

I Clienti di Kynesia Srl riceveranno una fattura di facile consultazione e pagabile tramite addebito diretto sul proprio conto corrente bancario, tramite R.I.D bancario, mezzo RIBA oppure tramite bonifico bancario .

La fattura di cortesia sarà recapitata mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo fornito dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto; in caso alternativo sarà recapitata mezzo posta ordinaria.

Mentre sarà inviata la fattura elettronica tramite il canale SDI.

Su loro richiesta, i Clienti potranno ricevere il dettaglio gratuito delle singole telefonate.

PARTE TERZA: TUTELA DEL CLIENTE

3.1 Applicazione della Carta dei Servizi

In caso di mancato rispetto di quelli che sono gli impegni presi da Kynesia Srl nella presentazione della Carta dei Servizi, il Cliente può sporgere reclamo via lettera, telefonicamente, fax o e-mail.

A mezzo posta:

Kynesia Srl
Servizio Clienti
Via Manzoni 2
20821 Meda MB

Tramite telefono:

Numero: (0039) 0362. 1400030
Pec : kynesia@cert-wenscom.it

Le risposte ai reclami verranno date al più presto, secondo gli standard stabiliti in questa stessa Carta dei Servizi.

3.2 Tutela della privacy

Ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy e tutela dei dati personali ed al successivo GDPR, Kynesia Srl garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.