

### 1. PREMESSA

KIKNET s.r.l. semplificata nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri 27/1/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera n.179/03/CSP, "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", dalla delibera n. 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", dalla delibera n. 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", adotta la presente "Carta dei Servizi". La versione aggiornata è pubblicata sul sito internet [www.kiknet.it](http://www.kiknet.it) alla voce "Carta dei servizi". Il presente documento è puramente informativo e completa ma non sostituisce le Condizioni Generali di Contratto.

### 2. FINALITA'

KIKNET fornisce ai privati e alle aziende servizi nell'ambito delle connessioni internet a banda larga e ultralarga (cablate o senza fili) e servizi a valore aggiunto (email, hosting, domini, VoIP, VPS) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità, cortesia e disponibilità.

### 3. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

KIKNET eroga i propri servizi ispirandosi ai principi di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche dei propri clienti, a parità di condizioni e servizi prestati.

### 4. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

KIKNET fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni fatta eccezione per gli interventi di manutenzione, ottimizzazione della propria rete, riparazione dei guasti, cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell'Autorità Pubblica. In ogni caso gli interventi di manutenzione sono svolti nei tempi e nelle modalità che riducono al minimo il disagio per gli utenti.

### 5. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Tutti i clienti e le associazioni di consumatori possono inviare i propri suggerimenti, osservazioni o reclami all'indirizzo [info@kiknet.it](mailto:info@kiknet.it), gli stessi saranno presi in considerazione e riceveranno risposta entro 30 giorni.

### 6. TRASPARENZA, CHIAREZZA, CORTESIA

KIKNET si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i clienti usino un linguaggio chiaro e più semplice possibile per ciò che non richiede competenze tecniche specifiche, rispondendo sempre con cortesia e rispetto.

### 7. DATI PERSONALI

KIKNET garantisce ai clienti la tutela dei dati personali di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e successive modifiche. In ogni momento l'utente può ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), ed esercitare eventuali opposizioni lecite al trattamento.

### 8. ADESIONE AI SERVIZI

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte del Cliente. KIKNET si impegna ad attivare nella maniera più tempestiva possibile i servizi al cliente, comunicando eventuali motivi di ritardo e i tempi di attesa previsti. I tempi di attesa sono indicati al cliente in fase di offerta.

### **9.RECESSO DAL CONTRATTO**

Le parti possono recedere in qualsiasi momento dal contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di contratto e dall'offerta sottoscritta.

### **10.FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento dei canoni è sempre anticipato rispetto all'erogazione degli stessi. La fattura viene emessa per via telematica e viene pubblicata nell'apposita Area Clienti contestualmente all'emissione, riporta tutte le informazioni necessarie ad individuare i periodi ed i servizi. Qualora il pagamento avvenga tramite modalità a ricarica viene emessa ricevuta elettronica per ogni ricarica effettuata e i costi addebitati per i servizi e/o le prestazioni e il credito residuo sono consultabili nell'Area Clienti. In caso di ritardo del pagamento è prevista la possibilità di richiedere interessi di mora o penali o di sospendere parzialmente o totalmente il servizio, nel rispetto della normativa vigente e secondo quanto specificato nelle Condizioni Generali di Contratto.

### **11.ASSISTENZA E SEGNALAZIONE GUASTI**

Nella sezione "Contatti" del sito di KIKNET si trovano tutte le indicazioni su come contattarci. Nell'Area Personale inoltre è a disposizione del cliente un sistema di ticket per la segnalazione dei guasti o disservizi.