



CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di GLC Informatica dà informazioni ai Clienti sui diritti e sugli obblighi contrattuali dello stesso. Inoltre, la Carta fornisce informazione sui servizi, con la loro qualità, che la GLC Informatica offre.

La Carta dei Servizi è basata sui principi della direttiva AGCOM n°179/03/CSP e dalla Direttiva 131/06/CSP.

1- PRINCIPI

GLC Informatica fornisce Servizi di Telecomunicazioni ispirandosi ai principi di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenza di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Garantendo uguaglianza di trattamento tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti.

2- CONTINUITA'

GLC Informatica si impegna ad offrire i propri Servizi in modo regolare con il massimo impegno. Nei casi di interruzione o irregolarità dei medesimi adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata di irregolarità arrecando ai Clienti il minor disagio possibile, soddisfacendo sempre di più la qualità del Servizio offerto.

3- QUALITA' DEI SERVIZI

GLC Informatica svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei Servizi resi ai propri Clienti. Per garantire tale qualità GLC Informatica è disposta ad accogliere pareri e consigli dei Clienti, puntando a soddisfare e a migliorare le esigenze di ciascun Cliente.

4- TEMPI DI RISPOSTA

A seguito di una chiamata di attivazione GLC Informatica si impegna ad effettuare le verifiche di fattibilità ed eventuale attivazione del Servizio nel minor tempo possibile ed a fornire al Cliente tutte le informazioni riguardante i costi e i tempi per realizzarla. In caso che il Cliente abbia necessità di qualsiasi informazione e/o di segnalare un qualsiasi malfunzionamento del Servizio può contattare la GLC Informatica al numero 0824.1748880, pec: glc.informatica@pec.it, email: adsl.wifi@glcinformatica.com

5- SISTEMA DI FATTURAZIONE

GLC Informatica effettua la fatturazione anticipata mensilmente, la fattura viene inviata al Cliente per Ente Postale, PEC o Email. Nel caso in cui nella fatturazione risultino degli errori sugli importi la GLC Informatica è a piena disponibilità per chiarimenti ed eventuale accredito/addebito verso il Cliente.

6- I NOSTRI IMPEGNI

GLC Informatica si impegna a garantire il Servizio con massima serietà e qualità, migliorandolo con nuove tecnologie e nuove strategie. Si impegna ad avere un contatto con il Cliente sempre più presente, professionale e di massima trasparenza. GLC Informatica si impegna ad offrire il Servizio in nuove aree ancora non raggiunte dai nostri Servizi.

7- SCOGLIMENTO CONTRATTUALE

Secondo la politica di GLC Informatica, il Cliente non ha vincoli contrattuali, può disdire il suo abbonamento in qualsiasi momento con un preavviso di 15 giorni alla scadenza del mese in corso, la fatturazione per il mese successivo verrà quindi sospesa. Per effettuare una disdetta il Cliente deve effettuare una comunicazione tramite Raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata. Inoltre il Cliente è tenuto a restituire a GLC Informatica tutta l'apparecchiatura ceduta in comodato d'uso gratuito con i propri mezzi non oltre i 30 giorni successivi alla comunicazione di disdetta abbonamento.

8- TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi dell'articolo 13 del D.LGS 196/2003. GLC Informatica informa il Cliente del fatto che i dati personali forniti potranno essere trattati sia manualmente che con mezzi automatizzati. Ai sensi dell'articolo 7 D.LGS 196/2003 il Cliente potrà esercitare i relativi diritti tra cui consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento. I dati del Cliente hanno riservatezza assoluta, potranno essere esibiti solo ed esclusivamente alle autorità competenti.