

CARTA DEI SERVIZI HYPERLAN

Anno 2021

Premessa

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra Automation Italia Srl e le persone fisiche o giuridiche, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni, descrive i parametri di qualità dei servizi e garantisce la tutela dei propri clienti.

La Carta è stata creata nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” e delle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 131/06/CSP e s.m.i.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di riportare eventuali evoluzioni in campo tecnologico, regolamentare e relative all’organizzazione dell’azienda ed è disponibile, nella sua versione più aggiornata, all’interno della sezione “Modulistica” del nostro sito internet www.mugellonet.it, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta, in modo da essere letta congiuntamente alla documentazione contrattuale che disciplino i rapporti con il Cliente.

L’Azienda

Automation Italia Srl, operando sotto il nome commerciale “MugelloNet”, è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l’erogazione dei servizi di comunicazione elettronica (accesso ad internet, servizi wireless, etc). Ad oggi possiede e gestisce direttamente le proprie infrastrutture di rete per il servizio hyperlan. Così facendo può offrire ai clienti servizi su misura competitivi ed economici.

Descrizione dei servizi

A. Il Servizio Hyperlan funziona mediante l’utilizzo di un infrastruttura di ponti radio o ripetitore posizionati in dei punti strategici delle zone coperte da Automation Italia Srl e prevede che l’accesso ad Internet viene tramite un antenna, data in accomodato d’uso, installata alla sede del Cliente. Essendo un sistema di accesso tramite uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 e sue successive modificazioni, non consente di garantire il servizio salvo la compatibilità con gli standard di qualità di seguito elencati.

B. Il Cliente può scegliere di aggiungere il servizio di fonia basato su tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol) che consente di effettuare e ricevere telefonate attraverso una connessione internet. Si precisa che non si configura come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN) ma come applicazione erogabile su un accesso ad Internet perciò non garantisce la certezza della chiamata nel caso di congestione della rete, interruzione della connessione internet, o mancanza di corrente elettrica. Inoltre il servizio non consente di effettuare chiamate alle seguenti numerazioni: i codici per servizi a tariffa premio 892 e 899; i codici 700,702 e 709 ed alcuni altri servizi che utilizzano numerazioni non standard. L’utilizzo per connettività fax necessita degli apparati compatibili col protocollo T.38.

Il Cliente avrà la facoltà, qualora lo desideri, di poter mantenere la propria numerazione telefonica assegnata precedentemente da altro operatore telefonico, salvo che il servizio di portabilità della propria numerazione è soggetta ad una verifica di fattibilità tecnica. Nel caso in cui il Cliente aderisca alla

portabilità del numero telefonico potrà farlo in qualunque momento della vigenza del contratto per il servizio internet. Essendo necessaria la preliminare attività dell'operatore telefonico precedente detentore della numerazione telefonica originaria, tal scelta potrà causare ritardi nella attivazione e/o disservizi per i quali Automation Italia Srl declina ogni responsabilità. Inoltre l'attivazione del servizio di portabilità del numero telefonico, in virtù della normativa che la disciplina, è subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'operatore telefonico detentore della numerazione originaria. Per poter procedere alla portabilità del numero telefonico, il Cliente deve richiedere al proprio operatore (*detto operatore cedente*) il codice di migrazione per poter completare la migrazione della numerazione telefonica geografica verso il servizio VoIP di Automation Italia Srl (*detto operatore acquirente*).

Le chiamate a numerazione per servizi di emergenza sono limitate al distretto telefonico dove è stata richiesta l'attivazione della numerazione geografica di appartenenza.

PARTE PRIMA - PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Principi fondamentali

Uguaglianza ed imparzialità

La fornitura del Servizio da parte di Automation Italia Srl si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, Automation Italia Srl interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore delle Comunicazioni.

Continuità

Automation Italia Srl si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e per tutta la durata del contratto, tranne in caso di eventi di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento Hyperlan, essendo un sistema di accesso tramite uso condiviso e non protetto dalle frequenze. Interruzioni momentanee del servizio dovute ad eventuali attività di aggiornamenti, modifiche e/o manutenzione ordinarie o straordinarie alla rete e/o agli apparati di erogazione del servizio saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari, e saranno ove possibile preventivamente comunicate ai clienti (nei casi di interventi programmati che porteranno ad una sospensione completa del servizio) nell'apposita area del sito www.mugellonet.it, o tramite posta elettronica. Saremo in ogni caso a disposizione per eventuale chiarimento o assistenza.

Si informa comunque che i servizi di Hyperlan sono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili, perciò nel caso il Cliente avesse applicazioni che richiedano particolare continuità del Servizio sarà opportuna la predisposizione di sistemi di emergenza, ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia.

Partecipazione al miglioramento

Ciascun Cliente può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente saranno adeguatamente prese in considerazione da Automation Italia Srl.

Cortesia

Automation Italia Srl si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire agli eventuali dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti Automation Italia Srl e/o terzi da essa

autorizzati sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

Efficienza ed efficacia

Automation Italia Srl persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del Servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Informativa alla clientela e diritto di scelta

Automation Italia Srl si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente.

In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici e chiare.

Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

Automation Italia Srl contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Chiediamo ai nostri Clienti di contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o ad altri utenti della rete, l'incitamento all'uso della violenza o di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

PARTE SECONDA – I RAPPORTI DI AUTOMATION ITALIA SRL CON GLI UTENTI

Sarà prerogativa di Automation Italia Srl:

- Chiarire le caratteristiche del servizio per quanto riguarda prezzi, fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c;
- Descrivere all'utente le prestazioni tecniche del servizio, le condizioni di utilizzo e di funzionamento;
- Informare gli utenti di ogni eventuale modifica dei termini contrattuali o delle modalità di erogazione dei servizi;

2.1 Stipula, modifica e recesso dal contratto

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte dell'utente se non diversamente specificato all'atto di richiesta di attivazione del servizio.

La sottoscrizione della proposta di contratto e dei moduli allegati per l'accesso ai servizi forniti da Automation Italia Srl, non comporta l'attivazione di alcun servizio né avvio di alcuna fatturazione ad eccezione delle eventuali spese di sopralluogo in fase di attivazione. Ogni contratto stipulato si intende periodicamente rinnovato qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata, anticipata, indirizzata dall'utente a Automation Italia Srl o viceversa, entro i 30 giorni precedenti la scadenza del contratto.

Per i servizi erogati da Automation Italia Srl l'attivazione viene svolta direttamente in fase di installazione, con l'intervento di un tecnico; non essendo possibile verificare preventivamente la totale copertura del servizio, qualora l'utente non risulti coperto dai servizi il contratto decade immediatamente senza ulteriori pagamenti ad eccezione delle eventuali spese relative al sopralluogo del tecnico, concordato con il Cliente.

E' comunque possibile consultare una lista indicativa delle località coperte dal servizio sul nostro sito www.mugellonet.it.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio o comunque decorsi 5 giorni lavorativi dalla consegna degli apparati.

Le modifiche contrattuali da parte di Automation Italia Srl, ad esempio l'aumento delle prestazioni, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente se si tratterà di modifiche migliorative. In caso di modifiche sfavorevoli, salvo i casi dove si tratta di un aumento delle tariffe e/o canone a fronte di un incremento da parte dell'Autorità o da parte degli operatori telefonici internazionali fornitori di Automation Italia Srl o di uno suoi fornitori Service Provider, troveranno attuazione dopo almeno 20 giorni dalla data in cui sono comunicate, tempo entro il quale l'utente potrà scegliere di recedere dal contratto senza penali, salvo costo di ritiro degli apparati forniti in comodato d'uso ed eventuali (diritti al) risarcimento di danni, con comunicazione scritta intestata a Automation Italia Srl mediante lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata, entro 20 giorni dalla comunicazione della modifica. A far data dalla ricezione da parte di Automation Italia Srl della comunicazione di recesso dell'utente, il contratto sarà concluso, mentre in assenza di comunicazioni scritte dell'utente entro i 20 giorni, ogni modifica risulterà effettiva a partire dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

2.2 Fatturazione e modalità di pagamento

Mentre i canoni ricorrenti sono fatturati in anticipo, la fatturazione dei contributi una tantum e dei costi basati sull'uso (e.g. traffico telefonico), e/o su orari e prezzi di materiali occorre posticipatamente, di regola con cadenza mensile.

La fattura comprende le seguenti informazioni:

1) i Dati dell'Utente; 2) Modalità di pagamento; 3) Servizi attivi; 4) Costo per tipo di servizio; 5) Totale fatturato; 6) Data di emissione e di scadenza; 7) Eventuali note informative di servizio o offerte promozionali; 8) Eventuali allegati per integrazioni contrattuali o promozione di nuovi servizi.

La fattura verrà trasmessa agli utenti per via telematica e verrà inviata almeno dieci giorni prima della scadenza.

Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, bollettino di conto corrente postale, SDD (SEPA Direct Debit), bancomat o contanti.

2.3 Sospensione del servizio e risoluzione del contratto

Ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - Automation Italia Srl, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, mediante e-mail, con un anticipo di 7 (sette) giorni lavorativi, potrà effettuare la sospensione del servizio interessato. In caso di richiesta da parte del Cliente di riattivazione del servizio sospeso dopo aver saldato tutti i debiti, Automation Italia Srl potrà chiedere il pagamento della tariffa di riattivazione come da listino tariffe vigente al momento. Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno 10 (dieci) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

L'erronea attivazione o disattivazione di servizi non richiesti dall'utente non potrà essere addebitata a quest'ultimo.

In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, Automation Italia Srl potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

Nel caso di ritardo nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, fermo restando il diritto di Automation Italia Srl di sospendere e/o risolvere il contratto o il singolo servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Automation Italia Srl gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal contratto.

Automation Italia Srl potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori, in caso di forza maggiore o circostanze che impongono di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza. In caso di sopravvenienza di problematiche tecniche che rendano l'esecuzione del contratto particolarmente onerosa o difficoltosa per Automation Italia Srl, essa potrà, dandone semplice comunicazione scritta al Cliente, cessare permanentemente la fornitura dei servizi e risolvere il contratto.

Automation Italia Srl potrà, altresì, sospendere il servizio senza preavviso, ed eventualmente risolvere il contratto, dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o Utenti denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

La cessazione del contratto, o la disattivazione di uno dei servizi, è soggetta al pagamento della quota come da listino tariffe in vigore al momento; tale quota si intende a titolo di parziale copertura degli oneri di disattivazione.

2.4 Obblighi relativi agli apparati dati in accomodato d'uso

Il Cliente dovrà custodire con la massima cura e diligenza gli apparati fornitigli in comodato d'uso.

Al termine o in caso di cessazione per qualsiasi motivo del contratto, dovranno essere restituiti a Automation Italia Srl dal Cliente, a propria cura e a proprie spese, entro 30 giorni dalla data di terminazione o cessazione del contratto. Se essa dovesse richiedere intervento di un tecnico, gli verrà addebitato il costo come da listino tariffe in vigore al momento della cessazione. In caso di mancata riconsegna degli apparati, Automation Italia Srl emetterà fattura per €240,00 + IVA per apparato non riconsegnato. Restano in ogni caso impregiudicati i diritti di Automation Italia Srl alla percezione dei corrispettivi per i servizi fruiti, oltre al diritto al risarcimento del danno.

2.5 Assistenza

Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è consultabile ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

- A. Telefonicamente al numero +39 392 9208664 o al numero +39 055 0763021 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali ed i periodi di ferie) dalle ore 09:30 alle 12:30 e dalle ore 16:00 alle ore 19:00;
- B. Posta elettronica all'indirizzo: assistenza@mugellonet.it;

2.6 Segnalazioni e Risoluzione guasti tecnici

Premesso che Automation Italia Srl mette in opera i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Automation Italia si impegna a intervenire con la massima tempestività e provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente potrà contattare il servizio assistenza.

Qualora il problema sia riconducibile ad un problema sotto il controllo diretto di Automation Italia Srl, Automation Italia si impegna ad intervenire entro 24 ore o comunque commisurato alla gravità dell'eventuale guasto. L'utente sarà informato sui tempi previsti di risoluzione del problema; nel caso in cui questo sia riconducibile ad un guasto degli apparati dati all'utente in comodato d'uso, si provvederà alla loro sostituzione gratuitamente; graverà sul Cliente solamente il costo dell'intervento dei tecnici.

Nel caso in cui il problema sia riconducibile alla struttura o alla rete privata dell'utente, i tecnici guideranno l'utente nella sua risoluzione attraverso alcuni test sulla linea dati per la verifica del suo corretto funzionamento. Qualora l'utente non riesca a risolvere il problema con la guida dei tecnici, può richiedere il loro intervento diretto sul luogo di erogazione del servizio, alle tariffe riportate nel listino tariffe vigente al momento dell'intervento (sempre che il disservizio non risulti provocato da Automation Italia Srl.)

Qualora, nel caso di Hyperlan, il disservizio risulti causato da disturbi sulla frequenza che non rendono più possibile il collegamento radio tra la sede del Cliente e la rete, la fatturazione sarà temporaneamente sospesa ed il servizio momentaneamente disattivato e verrà riattivato nel momento in cui il problema sarà risolto. In caso di disservizio irreparabile, verranno considerate decadute le condizioni minime per poter usufruire del servizio ed il contratto viene annullato.

2.7 Tutela dei dati personali

Automation Italia Srl garantisce all'utente la tutela di cui al D. Lgs. 196/2003, GDPR 679/2016 e successive modificazioni. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i suoi diritti del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, 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), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Ulteriori dettagli sul trattamento dei dati personali sono disponibile nel documento "Informativa al trattamento dei dati personali" copia del quale è reso disponibile all'interno della sezione "Modulistica" del sito internet www.mugellonet.it

Nel quadro dei propri obblighi di operatore di servizi Automation Italia Srl si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica, di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività.

Compatibilmente con le tecniche in uso, Automation Italia Srl si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete e ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

2.8 Reclami e tentativo di conciliazione

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato, senza oneri, alla casella di posta elettronica: reclami@mugellonet.it.

Automation Italia Srl provvederà ad associare ad ogni reclamo un numero di ticket, al quale l'utente dovrà fare riferimento ad ogni successiva comunicazione, per facilitare il trattamento delle informazioni ricevute. Automation Italia Srl provvederà a rispondere ad ogni reclamo entro un massimo di 15 giorni dalla sua presentazione.

In caso di controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra Automation Italia Srl e il Cliente si esperirà il tentativo di conciliazione secondo quanto prescritto dalla vigente normativa e di applicare le

condizioni dell'art. 5, allegato A della delibera 182/02/CONS in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione.

Sono escluse da tale procedimento le controversie attinenti esclusivamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate, qualora l'inadempimento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni medesime. In tali casi, perché si possa ricorrere al tentativo di conciliazione, la fattura dovrà essere contestata. Il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.

PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'

3.1 Standard generali e particolari

Automation Italia Srl si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche). Automation Italia Srl si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che ne rendano impossibile il conseguimento e si impegna a comunicare tempestivamente agli utenti eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche.

Per l'anno in corso Automation Italia Srl ha individuato i seguenti standard di qualità:

I tempi di attivazione dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa sono di massimo 60 giorni solari dalla data di sottoscrizione del contratto, a meno che non si presentino ostacoli indipendenti dai tecnici di Automation Italia Srl ma imputabili al cliente, a terzi o comunque a cause di forza maggiore.

Il servizio di accesso a Internet è attivo, nel 95% dei casi, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, tranne nei periodi di manutenzione e riparazione sempre debitamente segnalati agli utenti e per interruzioni dovute a cause di forza maggiore compresi guasti propri o di terzi ed eventuali disturbi del collegamento Hyperlan essendo un sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze (salvo per la banda minima garantita dal contratto)

Attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento per Hyperlan, Automation Italia Srl si pone i seguenti obiettivi specifici:

- Latenza media in rete interna fino al gateway di uscita sulla rete Internet: <15ms
- Tasso di perdita pacchetti: <5%

Le misure si intendono effettuate sul backbone interno di Automation Italia Srl.

I tempi medi di riparazione di eventuali disservizi non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente, sono di massimo 3 giorni lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento da parte del cliente, a meno di ritardi dipendenti dall'utente o da cause di forza maggiore. L'obiettivo relativo ai tassi di malfunzionamento, per disservizi non dipendenti da cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento Hyperlan, sono comunque inferiori al 20%.

3.2 Validità della Carta dei Servizi

Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento Hyperlan trattandosi di

sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

Automation Italia Srl si impegna a rimborsare agli utenti le somme erroneamente addebitate in seguito ad errori di fatturazione entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebitato; non vengono previsti rimborsi o indennizzi ad eccezione.

Automation Italia Srl non prevede rimborsi o indennizzi di qualsiasi tipo ad eccezione di somme erroneamente addebitate o in caso di disservizi che superano un periodo di 4 giorni a partire dal momento dalla segnalazione e direttamente riconducibili a Automation Italia Srl. Il Cliente potrà richiedere, tramite e-mail indirizzata a backoffice@mugellonet.it entro il 15 del mese successivo alla segnalazione, un rimborso del canone giornaliero (calcolato su un mese di 30 giorni) pagato relativo al servizio mancante, per il periodo in cui non ne ha potuto usufruire. In ogni caso il rimborso sarà limitato al canone mensile del relativo servizio e verrà conteggiato nella fattura del mese successivo.