

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE

SERVIZIO KENA CASA

INFORMAZIONI PER I CONSUMATORI NELLA FORNITURA DI SERVIZI IN CONFORMITA' AL CODICE DEL CONSUMO (D.LGS. 6 SETTEMBRE 2005, N. 206) COME MODIFICATO DAL D. LGS. 21 FEBBRAIO 2014, N. 21 E DELLA DELIBERA AGCOM N. 519/15/CONS – ALLEGATO A “REGOLAMENTO RECANTE DISPOSIZIONI A TUTELA DEGLI UTENTI IN MATERIA DI CONTRATTI RELATIVI ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE”

Con il presente documento Noverca S.r.l. (“Noverca”), con sede in via della Valle dei Fontanili n. 29/37, (00168) Roma, fornisce al Cliente, consumatore, ai sensi del D. Lgs. n. 206/2005 (“Codice del Consumo”) e della Delibera Agcom n. 519/15/CONS, prima della conclusione del contratto, le seguenti informazioni in merito ai diritti del consumatore relativi al rapporto contrattuale che questi intende concludere.

A) Il Servizio Kena Casa consiste nella fornitura al Cliente della connessione ad internet, senza limiti, da postazione fissa, senza linea fissa. Il Servizio è basato su piattaforma tecnologica wireless e consente di navigare fino a 30 Mb/s in download e 3 Mb/s in upload e di connettere, in contemporanea, in Wi-Fi, molteplici dispositivi sino a saturazione della banda. L’effettiva velocità del collegamento dipende dal grado di congestione della rete e dal server a cui ci si collega, oltreché dai fenomeni di attenuazione del segnale ricevuto e dalla copertura dell’area in cui si utilizza il servizio. Conseguentemente, Noverca non garantisce l’effettivo raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali. Per fruire del servizio Kena Casa, è necessario disporre di uno specifico Modem che Noverca fornisce in noleggio che, in base alla copertura esistente all’indirizzo presso cui intendi installare il kit (modem), può essere da Interno o da Esterno. In considerazione della specifica tecnologia del Servizio (FWA LTE-TDD su frequenze radiomobili) non è possibile fruire di Kena Casa con Modem diversi da quelli forniti da Noverca.

B) Il canone del Servizio Kena Casa e del canone di noleggio del kit di installazione (Modem) è pari a complessivi 24,90€ al mese (iva inclusa); nel caso in cui l’acquirente sia già Cliente del Servizio Kena Mobile o lo diventi contestualmente, il canone complessivo è pari a 19,90€ al mese (Iva inclusa). Per eseguire l’installazione standard del kit esterno non sono previsti ulteriori costi. L’installazione standard prevede esclusivamente:

- a. Montaggio e fissaggio della parte esterna del Modem (c.d. “Antenna”) su un supporto preesistente situato su un balcone di cui si ha piena e legittima disponibilità oppure sul tetto o in un locale idoneo;
- b. Stesura esterna a vista e cablatura fino a max 20 metri di cavo in rame (CAT5E 24AWG);
- c. Puntamento e configurazione del Modem con collegamento all’APN del Modem da Esterno, con posa del cavo a vista alla presa di corrente più vicina;
- d. Manodopera impiegata per la realizzazione delle operazioni sopra indicate.

Operazioni diversi o materiale ulteriore e diverso da quello quivi indicato non sono oggetto dell’Offerta e non saranno forniti da Noverca.

C) Al Cliente è richiesto il pagamento di un deposito cauzionale pari all’importo di un canone complessivo il cui ammontare è indicato al paragrafo B).

D) Il Servizio Kena Casa è erogato in abbonamento. Il pagamento è mensile, anticipato. Nel caso in cui il processo di acquisto sia stato avviato nel corso di un contatto telefonico al Servizio di Assistenza Clienti, l’unica modalità di pagamento prevista è l’addebito ricorsivo su conto corrente bancario. Diversamente nel caso in cui il suddetto processo sia stato avviato online, è

previsto anche il pagamento mediante addebito ricorsivo su carta di credito. Nel caso in cui il processo di acquisto è svolto dinnanzi ad un agente autorizzato da Noverca, le modalità di pagamento previste sono l'addebito su conto corrente bancario o su carta di credito. L'intestatario del conto corrente o della carta di credito dovranno aver previamente autorizzato gli addebiti ricorsivi per l'abbonamento al Servizio KENA CASA. E' infatti necessario che anche l'intestatario del conto corrente o della carta di credito sottoscriva l'apposito modulo autorizzatorio e produca copia del proprio documento identificativo.

- E) La consegna del kit di installazione avviene previo appuntamento che il servizio di assistenza clienti concorderà con il Cliente. Salvo impedimenti del Cliente o sue richieste particolari, di norma la consegna avviene entro 10 giorni dalla data di invio dell'e-mail da parte di Noverca che conferma l'addebito del deposito cauzionale. Per la suddetta conferma, dall'atto del conferimento da parte del Cliente dei dati di pagamento potrebbero intercorrere circa 7 giorni lavorativi, ciò in considerazione degli accertamenti che gli istituti bancari e/o di pagamento sogliono svolgere. Se il kit di installazione è di tipo outdoor, il Cliente è ulteriormente contattato per concordare l'appuntamento per lo svolgimento delle attività di installazione. Il Cliente è tenuto ad attivare il Servizio entro 30 giorni dalla consegna; in mancanza l'ordine sarà considerato annullato ed il Cliente è tenuto alla restituzione del kit a Noverca entro i successivi 14 giorni. La mancata restituzione del kit entro il suddetto termine comporta l'esercizio dell'opzione di acquisto del kit da parte del Cliente ai sensi di quanto disposto nell'art. 4.5 delle condizioni generali del Servizio Kena Casa.
- F) Il Cliente che abbia sottoscritto la Proposta di Abbonamento presso un agente autorizzato o abbia avviato la procedura di acquisto del servizio *online* o telefonicamente, con il servizio di assistenza clienti, ai sensi del D. lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo"), ha diritto di recedere dallo stesso ai sensi e per gli effetti degli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo ("diritto di ripensamento") nel termine di quattordici giorni dall'Attivazione del Servizio. Per consentire l'esercizio del suddetto diritto Noverca ha pubblicato sul suo sito internet www.kenamobile.it/kena-casa una dettagliata informativa recante anche le indicazioni operative da seguire per l'esercizio del suddetto diritto ed il relativo modulo che il Cliente ha facoltà di utilizzare per rendere la dichiarazione di recesso. Il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento, nei termini suddetti, anche inviando un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica assistenza.kenacasa@kenamobile.it. In caso di esercizio del diritto di ripensamento, al Cliente non saranno addebitati corrispettivi per il recesso o per la disattivazione del Servizio. Resta onere del Cliente provvedere alla restituzione del kit indoor, a sue spese, entro 14 giorni dall'esercizio del diritto di ripensamento o a contattare l'assistenza clienti di Noverca, in caso di kit outdoor affinché questa provveda alla disinstallazione ed alla presa in consegna del kit. In mancanza troverà applicazione il disposto dell'art. 4.5 delle condizioni generali di contratto che prevede l'esercizio dell'opzione di acquisto del kit.
- G) Il Cliente inoltre potrà recedere liberamente dopo il termine di 14 giorni dall'Attivazione del Servizio. Per la comunicazione di recesso il Cliente può utilizzare l'apposito modulo disponibile sul sito www.kenamobile.it/kena-casa. Noverca, ricevuta la documentazione debitamente redatta e sottoscritta, procederà a disattivare il Servizio entro i successivi 30 giorni. Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto nel corso di vigenza del termine iniziale di ventiquattro mesi, Noverca addebiterà al Cliente il corrispettivo per risoluzione anticipata del contratto pari a 50 Euro. Nel caso in cui il recesso concerne il Servizio Kena Casa fruito con kit outdoor, il Cliente è tenuto a corrispondere anche l'ulteriore corrispettivo per la disattivazione pari a 50 E.
- H) Il Cliente ha diritto alla sostituzione gratuita del Kit indoor o outdoor malfunzionante nel caso in cui il guasto o il malfunzionamento si presenti nel corso dei 24 mesi di durata del Contratto.
- I) La durata del Contratto è pari a 24 mesi decorrenti dall'Attivazione del Servizio.

J) Per eventuali richieste in merito al Servizio, il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Assistenza Clienti ai seguenti recapiti:

- servizio postale: Noverca S.r.l.- Servizio Assistenza Clienti, via della Valle dei Fontanili, 29/37 – 00168 – Roma;
- e-mail: assistenzenacasa@kenamobile.it
- fax: 800.147.369;
- numero verde: 800.181.180 per chiamate da rete fissa;
- numero: +39 350.0181.181 (alla chiamata sarà applicata la tariffazione del piano tariffario dell'utente per il traffico voce nazionale). Il servizio di assistenza clienti ai suddetti numeri è disponibile tutti i giorni dalle 8:00 alle 22:00.

K) In caso di controversie relative, in via esemplificativa, alla validità, efficacia, esecuzione ed interpretazione del Contratto, le Parti dovranno promuovere in via preventiva un tentativo di conciliazione secondo quanto previsto dalla delibera n. 203/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

Con l'accettazione del presente documento, il Cliente dichiara di aver preso visione delle informazioni sopra indicate ed in particolare del canone complessivo del Servizio Kena Casa.