



Carta dei Servizi





Ebisu è un operatore di telecomunicazioni veneto specializzato nel fornire soluzioni per aziende tra cui connettività Internet su tutte le tecnologie, fonia aziendale e centralini in cloud Voxx.

Con un approccio personalizzato, affianchiamo le imprese nei loro progetti di telecomunicazione, fornendo soluzioni su misura e occupandoci di ogni fase, dall'attivazione all'assistenza continua.

Ebisu è il partner ideale per aziende che cercano affidabilità, flessibilità con la miglior assistenza tecnica possibile.



CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento che sintetizza tutti i diritti e gli obblighi che regolano i rapporti tra Ebisu srl (di seguito denominata Ebisu) e i propri clienti. Oltre a ciò descrive le modalità operative adottate e le responsabilità che Ebisu si assume nei confronti dei propri clienti.

La carta dei servizi è da intendere come parte integrante del contratto sottoscritto con Ebisu.



PRINCIPI FONDAMENTALI

I nostri impegni

Tutte le attività di Ebisu si fondano sui principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione di sesso, razza, lingua, opinioni politiche o religione.

Ebisu si impegna a fornire i servizi in modo regolare e continuativo cercando di ridurre al minimo la durata dei disagi creati dichiarando che può fornire i propri servizi di telecomunicazione anche attraverso reti di altri operatori.

Ebisu inoltre si riserva la possibilità di intervenire sulla rete per esigenze di manutenzione e cause di forza maggiore con l'obiettivo di adottare le soluzioni tecnologicamente più avanzate ed assicurare un servizio di qualità.

Cortesìa, correttezza e trasparenza

Ebisu si impegna a mantenere un trattamento rispettoso verso ogni cliente indipendentemente dalla dimensione o dal fatturato e di gestire tutte le relazioni con il massimo della trasparenza sia nei documenti redatti che nelle comunicazioni telefoniche o digitali.

RAPPORTI CON I CLIENTI

Informazioni

Ebisu mette a disposizione dei clienti le informazioni economiche e tecniche utili a mantenere un rapporto di chiarezza nei principi della lealtà.

Contratto

Il contratto che regola la fornitura è composto dal documento contrattuale comprensivo dell'offerta economica, dalle condizioni contrattuali presenti nel sito web di Ebisu alla sezione documenti e dalla presente carta dei servizi.

L'offerta economica comprende tutte le componenti di costo che il cliente troverà in fattura ad esclusione delle voci variabili di traffico non calcolabili preventivamente.

Conclusione del contratto

Il contratto in relazione ai servizi offerti da Ebisu si intende concluso con l'accettazione del documento contrattuale o con l'attivazione dei servizi che potranno essere effettuate anche da remoto.

Condizioni di recesso

Il contratto stipulato con Ebisu ha durata variabile a seconda del tipo di servizio erogato.

Eventuali rinnovi avverranno in maniera automatica con durata indicata nelle condizioni contrattuali o nell'offerta economica.

Il cliente potrà dare disdetta dei servizi inviando una pec all'indirizzo assistenza.ebisu@pec.net

Ricordiamo inoltre che il nostro servizio clienti è a disposizione per verificare i motivi di una eventuale disdetta.

In ogni caso Ebisu ha il diritto di richiedere il pagamento di un importo considerato adeguato al ristoro dei costi sostenuti per la dismissione del servizio. In caso di durata contrattuale, il cliente dovrà versare tutte le rate fino alla scadenza naturale.

Fatturazione e pagamento

Ebisu fattura la fornitura dei servizi mensilmente in forma anticipata per i canoni e in forma posticipata per il traffico telefonico variabile.

Il documento contrattuale indicherà le modalità e le tempistiche di pagamento.

In caso di riattivazione del servizio sospeso per morosità, Ebisu addebiterà un importo pari a 24€ a copertura dei costi di gestione.

Per ogni fattura Ebisu inserirà un importo di 2€ per la gestione degli incassi e fatturazione.

Privacy

Ebisu si impegna ad osservare le normative relative alla tutela e alla riservatezza dei dati. Ogni cliente ha la possibilità di esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano presenti nei database di Ebisu e di eventualmente richiedere la cancellazione o la modifica.

RECLAMI E ASSISTENZA

Modalità

Il servizio clienti di Ebisu è a disposizione dei propri clienti nelle forme qui elencate:

- Telefono al numero 800.911.999
- Email all'indirizzo assistenza@ebisu.it
- Pec all'indirizzo assistenza.ebisu@pec.net
- Fax al numero 0423.431301
- Posta all'indirizzo Ebisu srl Piazza della Serenissima, 20 - 31033 Castelfranco Veneto (TV)

Ebisu fornisce il servizio di assistenza durante gli orari di ufficio e si riserva di utilizzare servizi di call center esterni per la gestione del fuori orario lavorativo o dei momentanei carichi di lavoro eccedenti le risorse interne.



Ticket

Ad ogni richiesta, domanda o guasto, verrà assegnato un ticket che sarà comunicato anche per mezzo di Email al cliente.

È facoltà del cliente contattare Ebisu in qualsiasi momento per richiedere lo stato di lavorazione del ticket.

Controversie

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile con i consueti canali di comunicazione, il cliente ha facoltà di avanzare una richiesta di conciliazione presso il Corecom della propria regione.

È possibile presentare istanza utilizzando la piattaforma Conciliaweb all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>

In caso di mancata conciliazione sarà facoltà del cliente ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni o all'autorità giudiziaria.

STANDARD DI QUALITÀ

Tempo di attivazione dei servizi

A meno di indicazioni diverse nel documento contrattuale Ebisu si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dalla consegna del contratto siglato.

È facoltà del cliente richiedere, attraverso i canali di assistenza, lo stato di avanzamento dei lavori e, in caso di ritardi, Ebisu si impegna a comunicarli via telefono o mail.

In caso di ritardo imputabile a Ebisu sarà facoltà del cliente richiedere gli indennizzi previsti.

Tempi di risoluzione disservizi

In caso di disservizio o guasto bloccante, Ebisu si impegna ad intervenire e risolvere la problematica entro 24 ore dalla segnalazione ad esclusione dei giorni festivi.

In ogni caso Ebisu si impegna a risolvere il disservizio nel minor tempo possibile comunicando eventuali tempistiche di intervento.

Nel caso in cui Ebisu non dovesse osservare tali indicazioni sarà facoltà del cliente richiedere gli indennizzi previsti.

Indennizzi

In caso di ritardi nell'attivazione o nella risoluzione dei guasti sarà facoltà del cliente richiedere un indennizzo di 10€ per ogni giorno successivo fino ad un massimo di 10 giorni.

In caso di errore di inserimento dei dati negli elenchi, il cliente avrà facoltà di richiedere un indennizzo di 50€ comprensivo del danno emergente e del lucro cessante.



Ticket

Ad ogni richiesta, domanda o guasto, verrà assegnato un ticket che sarà comunicato anche per mezzo di Email al cliente.
È facoltà del cliente contattare Ebisu in qualsiasi momento per richiedere lo stato di lavorazione del ticket.

Controversie

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile con i consueti canali di comunicazione, il cliente ha facoltà di avanzare una richiesta di conciliazione presso il Corecom della propria regione.
È possibile presentare istanza utilizzando la piattaforma Conciliaweb all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>
In caso di mancata conciliazione sarà facoltà del cliente ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni o all'autorità giudiziaria.

Telefonia Vocale Fissa	
Tempi di fornitura	Tempo misurato in giorni solari tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido e il giorno in cui il servizio viene reso disponibile. Percentile 95% del tempo di fornitura: 22gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 13gg Percentuale degli ordini completati entro la data concordata: 99,4%
Tempo di riparazione	Tempo misurato in giorni solari tra il giorno in cui è stata ricevuta la segnalazione e il giorno in cui il servizio viene ripristinato. Percentile 80% del tempo di riparazione: 20 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 36 ore Percentuale di riparazioni completate entro i tempi massimi contrattuali. 100%
Tempi di risposta	Tempo minimo navigazione IVR: 26 secondi Tempo medio risposta dopo IVR: 7 secondi
Fattura contestate	Percentuale fatture contestate: 0,001%

Accesso ad internet	
Tempi di fornitura	Tempo misurato in giorni solari tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido e il giorno in cui il servizio viene reso disponibile. Percentile 95% del tempo di fornitura: 22gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 13gg Percentuale degli ordini completati entro la data concordata: 99,4%
Tempo di riparazione	Tempo misurato in giorni solari tra il giorno in cui è stata ricevuta la segnalazione e il giorno in cui il servizio viene ripristinato. Percentile 80% del tempo di riparazione: 20 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 36 ore Percentuale di riparazioni completate entro i tempi massimi contrattuali. 100%
Tempi di risposta	Tempo minimo navigazione IVR: 26 secondi Tempo medio risposta dopo IVR: 7 secondi
Fattura contestate	Percentuale fatture contestate: 0,001%

Connettiamo la vostra azienda al futuro



Ebisu srl

Piazza della Serenissima, 20
31033 Castelfranco Veneto (TV)

800.911.999

www.voxx.it

www.ebisu.it