



## CARTA DEI SERVIZI *SMART SOFT*

### INDICE

- 1) Premessa
- 2) La società ed il contratto
- 3) I servizi
- 4) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
- 5) Continuità
- 6) Partecipazione
- 7) Cortesia e trasparenza
- 8) Efficienza ed efficacia
- 9) Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 10) Privacy
- 11) Fatturazione e modalità di pagamento
- 12) Conclusione del contratto
- 13) Durata del contratto - recesso dal contratto
- 14) Acquisto di servizi aggiuntivi, recesso da servizi aggiuntivi
- 15) Contenzioso tra utenti e operatori
- 16) Tempo di attivazione dei servizi di telecomunicazioni
- 17) Reclami
- 18) Servizio di assistenza clienti per chiedere l'attivazione di servizi aggiuntivi
- 19) Informazione ai clienti e modifiche contrattuali
- 20) Obiettivi di qualità dei servizi di assistenza clienti
- 21) Obiettivi sulla qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa
- 22) Indennizzi
- 23) Pubblicazione e validità della Carta
- 24) Riferimenti



## 1. Premessa

La Carta dei servizi ( di seguito per brevità la "Carta" ), unitamente al Modulo di adesione al servizio SMARTWEB24 ed alle Condizioni Generali di Contratto, rispondono all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra l'Operatore di telecomunicazioni che eroga servizi al pubblico ed ai clienti.

La Carta dei servizi è stata redatta considerando le linee guida disposte dalla Delibera n.179/03/CSP e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, fermo restando che il rapporto con il cliente è comunque disciplinato dal contratto dallo stesso sottoscritto.

La Carta vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri clienti ma anche gli impegni che Smart Soft assume nei loro confronti. Descrive i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, nonché le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti e degli utenti che ne usufruiscono.

## 2. La Società ed il Contratto

"**Smart Soft S.r.l.**": di seguito per brevità Smart Soft, con sede legale in San Vitaliano (Na), Via F. Petrarca 78 attiva nel settore delle telecomunicazioni fornisce servizi di telecomunicazioni descritti nell'offerta commerciale SMARTWEB24 e nelle Condizioni Generali di Contratto.

**Per Contratto** si intende l'insieme del Modulo di adesione al servizio di Smart Soft (sottoscritto dal cliente), delle Condizioni Generali di Contratto, della Carta dei servizi e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del contratto stesso.

## 3. I Servizi

Per "**Servizi di Telecomunicazioni**" si intendono: servizi di accesso ad Internet attraverso varie tecnologie e servizi di telefonia attraverso la tecnologia Voip. I costi dei servizi sono riportati nel Modulo di adesione al servizio SMARTWEB24 e sono altresì comunicati tramite l'offerta commerciale che costituisce parte integrante ed essenziale della presente Carta. L'offerta commerciale attualmente in vigore può essere consultata visitando il sito [www.smartweb24](http://www.smartweb24). I servizi di telecomunicazioni vengono forniti tramite reti in fibra ottica, Hiperlan ed altre tecnologie o affitto delle reti.

Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione personale del Servizio. Qualora Smart Soft riscontri dei volumi di traffico giudicati anomali, in via precauzionale, potrà sospendere parzialmente o totalmente il Servizio, previa comunicazione con qualsiasi mezzo, anche mediante contatto telefonico o invio di email.

Smart Soft s.r.l., allo scopo di garantire un'equa distribuzione delle relative risorse tra i clienti, adotta una serie di procedure di gestione del traffico (cd network management), che di norma ottimizzano e migliorano la fruizione dei servizi dati a pacchetto.

Pertanto Smart Soft potrà attivare la procedura di **Traffic Shaping** (adattamento del traffico) il cui scopo è quello di assicurare la migliore qualità possibile al maggior

numero di clienti. Infatti, la velocità di navigazione, per ragioni legate alla tecnologia, è influenzata dal numero di clienti che utilizzano contemporaneamente il servizio e dalla quantità di dati utilizzati da ciascun cliente. Ad esempio, l'utilizzo di applicazioni come il peer to peer possono causare, in situazioni di intenso traffico, un degrado della qualità del servizio offerto alla clientela. Allo scopo esclusivo di garantire l'accesso di tutti i clienti ai servizi di connettività ad internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, Smart Soft, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà di introdurre meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività ad internet da parte della generalità dei clienti.

In particolare, per i servizi di connettività offerti su rete mobile, Smart Soft potrà limitare la velocità di connessione ad internet ad una velocità nominale di 256 Kilobit al secondo in download e 32 Kilobit al secondo in upload intervenendo in via prioritaria sulle applicazioni mobili che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing, ecc.), e/o sui clienti che superino 100 Gigabyte di dati scambiati a bimestre. Il superamento del predetto parametro è da considerarsi incompatibile con l'uso standard del Servizio e comporta la facoltà di Smart Soft di procedere alla sospensione immediata del servizio.

Per la fruizione dei servizi internet e della telefonia Voip è necessario dotarsi di apparati per la ricezione del segnale che vengono acquistati dal cliente o, se previsto, noleggiati o concessi in comodato d'uso. La tipologia e l'installazione degli apparati possono variare a seconda del servizio richiesto dal cliente. Qualora sia prevista e/o richiesta l'installazione di apparati, il relativo costo sarà a carico del cliente se la stessa verrà eseguita a cura di tecnici incaricati da Smart Soft. Non sarà invece applicato alcun costo di installazione se il cliente procederà alla stessa in maniera autonoma.

L'attivazione del servizio internet e Voip avviene previa ricezione da parte di Smart Soft della documentazione completa ovvero:

- 1. Modulo di adesione al servizio di Smart Soft e delle Condizioni Generali del Contratto sottoscritto;***
- 2. fotocopia leggibile di un documento di identità valido;***
- 3. fotocopia che attesti l'avvenuto pagamento.***

I tempi massimi di attivazione variano dai 30 ai 100 giorni, in base al servizio richiesto e sono comunque indicati nelle Condizioni generali di contratto previste per ciascun servizio e presenti sul sito Smart Soft. Eventuali malfunzionamenti o interruzioni di servizio potranno essere segnalati ai recapiti indicati al punto 24 della Carta. Qualora non fosse possibile ripristinare l'apparato in modalità remota, Smart Soft si impegna a sostituirlo gratuitamente, se in garanzia, in caso contrario Smart Soft proporrà al cliente l'acquisto di un nuovo apparato. In ogni caso l'intervento del tecnico sarà a carico del cliente, secondo le tariffe pubblicate sul sito [www.smartweb24.it](http://www.smartweb24.it).

La Carta dei servizi è anche disponibile, on-line sul sito Smart Soft ([www.smartweb24.it](http://www.smartweb24.it)) unitamente al modulo di adesione al servizio di Smart Soft, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa sulla privacy prevista dal D.lgs 196/20103 e inviata gratuitamente ai Clienti che la richiedono presso i recapiti specificati al successivo punto 24 della Carta.

#### **4. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Smart Soft fornisce i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la normativa di riferimento. A tal fine, si mostra disponibile ad indicare ai clienti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

#### **5. Continuità**

Smart Soft si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Smart Soft si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente.

In caso di interventi di manutenzione programmati che comportino interruzioni complete dei servizi, Smart Soft si impegna ad informare i clienti fornendo indicazioni sulla durata presumibile dell'interruzione e sul punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Gli apparati necessari all'erogazione dei servizi Smart Soft vengono alimentati tramite energia elettrica.

Smart Soft ha l'obiettivo di fornire servizi di telecomunicazione innovativi adatti ad una molteplicità di clienti offrendo velocità di connessione variabile a seconda delle caratteristiche proprie di ciascun servizio descritte sul sito [www.smartsoft.it](http://www.smartsoft.it).

Smart Soft si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente.

#### **6. Partecipazione**

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami presso i recapiti specificati al punto 24 della Carta. Smart Soft esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti.

#### **7. Cortesìa e Trasparenza**

Cortesìa e trasparenza sono i principi cui si ispira Smart Soft nella gestione dei rapporti con i propri Clienti, per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

## 8. Efficienza ed Efficacia

Smart Soft persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche e procedurali più funzionali al raggiungimento di tali obiettivi.

## 9. Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi

Smart Soft si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

## 10. Privacy

Smart Soft si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali dei propri clienti ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 (c.d. "Codice Privacy"). I clienti hanno diritto di essere preventivamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. I clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di Smart Soft mediante richiesta scritta da inviarsi ai recapiti specificati al punto 24 della Carta.

## 11. Fatturazione e modalità di pagamento

La prima fattura, comprensiva del costo di attivazione del servizio e dei canoni anticipati secondo quanto riportato nel Modulo di Adesione al Servizio, è inoltrata al cliente al momento dell'attivazione del servizio.

Successivamente, i corrispettivi periodici saranno fatturati con cadenza bimestrale o quadrimestrale anticipata (a seconda del servizio richiesto), salvo la fattura di allineamento, che copre il periodo di servizio fornito dalla fine del bimestre di attivazione fino alla prima fattura utile secondo quanto indicato nel calendario di fatturazione che viene inviato al cliente in fase di attivazione. Tale fattura verrà emessa una sola volta, successivamente alla fine del bimestre di attivazione.

La fattura verrà inviata all'utente esclusivamente in formato elettronico all'account di posta elettronica creato appositamente per il cliente da Smart Soft al momento dell'attivazione del servizio, nonché all'eventuale indirizzo e-mail personale indicato dal cliente nel contratto. In ogni caso il cliente dovrà verificare la ricezione della fattura nell'account di posta elettronica Smart Soft. Le fatture verranno inviate con almeno 10 (dieci) giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto.

In caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati ai clienti, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari ad un importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i limiti stabiliti dall'art. 2, c. 4 della Legge 108/1996.



## **12. Conclusione dei Contratto**

Il Contratto, in relazione ai servizi offerti da Smart Soft, si intende concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi a seguito del ricevimento della documentazione completa come indicata nel punto 3 della Carta. L'attivazione dei Servizi dovrà comunque avvenire entro i tempi specificati al punto 3 della Carta.



## **13. Durata del Contratto - Recesso dal Contratto**

Il Contratto in relazione ai Servizi di telecomunicazioni avrà efficacia dalla data della sua conclusione, così come individuata al precedente punto 12 della Carta e sarà a tempo indeterminato salvo offerte previste specificatamente nel "Modulo di adesione al servizio di SMARTWEB24" che stabiliscano un termine minimo di durata del rapporto dalla data di attivazione del Servizio. Ciascuna delle parti potrà qualsiasi momento, salvo il termine minimo di durata stabilito dal Contratto, dandone comunicazione per iscritto, con lettera raccomandata a.r..

In caso di recesso da parte del Cliente, la comunicazione dovrà essere inviata a Smart Soft Srl presso la sede operativa sita in Via F. Petrarca 78 80030 San Vitaliano (Na). Il recesso avrà effetto entro il trentesimo giorno successivo alla data di ricezione della lettera raccomandata a/r. Il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere a Smart Soft Srl gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data di cessazione del servizio medesimo, nonché a corrispondere a Smart Soft Srl, nel caso di opzione per il pagamento rateizzato dell'apparato, il saldo dello stesso.

Nel caso di sottoscrizione di un'offerta promozionale con termine minimo di durata contrattuale, il recesso anticipato per qualsiasi motivo obbliga il Cliente corrispondere a Smart Soft S.r.l. un importo pari alla somma residua calcolata sull'ammontare dei canoni mensili dal momento del recesso sino alla scadenza naturale del contratto, secondo quanto stabilito nel Modulo di Adesione in relazione all'offerta stessa.

In caso di recesso del contratto Smart Soft invierà una comunicazione in formato elettronico dove indicherà gli importi ancora dovuti dal cliente, ovvero da corrispondere allo stesso sulla base del servizio erogato.



## **14. Acquisto di Servizi Aggiuntivi, recesso da Servizi Aggiuntivi**

Il Cliente potrà richiedere l'acquisto di Servizi Aggiuntivi tramite richiesta scritta da inviare ai recapiti presenti nel punto 24 della presente Carta.

Il Cliente potrà altresì recedere dai Servizi Aggiuntivi, inoltrando una richiesta scritta agli stessi recapiti presenti nel punto 24 della presente Carta. Smart Soft comunicherà al Cliente sia l'attivazione del servizio aggiuntivo sia la disattivazione richiesta mediante

comunicazione inviata in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente.



#### **15. Contenzioso tra utenti e operatori**

Smart Soft si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (conciliazioni presso Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie) in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgano le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa.



#### **16. Tempo di attivazione dei Servizi di Telecomunicazioni**

Smart Soft si impegna ad attivare il servizio entro i termini massimi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto relativi a ciascun servizio e pubblicate sul sito [www.smartsoft.it](http://www.smartsoft.it) decorrenti, comunque, dalla ricezione della documentazione completa come da punto 3 della Carta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili ad Smart Soft. Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Smart Soft si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione.



#### **17. Reclami**

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate al Servizio Clienti negli orari e nei giorni indicati nel punto 18 della presente Carta. Smart Soft è costantemente informata dei problemi segnalati dai clienti e garantisce il monitoring proattivo della propria rete. Smart Soft mette in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione del disservizio.

I clienti possono presentare ad Smart Soft eventuali reclami, relativi alla inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché quelle previste nei contratti, con ogni mezzo e dovranno successivamente confermarli con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Smart Soft fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta ai clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Smart Soft informerà i clienti dello stato di avanzamento dell'indagine.

■ ■  
■ **18. Servizio di Assistenza Clienti per supporto tecnico/commerciale/amministrativo, per reclami e per chiedere l'attivazione di Servizi aggiuntivi**

Smart Soft garantisce il servizio di assistenza telefonica attivo ai n° 0294437600) disponibile 5 giorni su 7 – dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 al quale il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il costo della chiamata varia in base al profilo tariffario dell'Operatore telefonico utilizzato.

Nei giorni e negli orari in cui non risulti attivo il numero di telefono suindicato, il cliente potrà comunque richiedere informazioni, segnalare disservizi ed effettuare richieste di qualsiasi tipo, attraverso l'area clienti presente sul sito [www.smartweb24.it](http://www.smartweb24.it) o inviare e-mail all'indirizzo [assistenza@smartweb24.it](mailto:assistenza@smartweb24.it)

■ ■  
■ **19. Informazione ai Clienti e Modifiche contrattuali**

Smart Soft assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Smart Soft ed il Cliente sarà comunicata in formato elettronico. Le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente, senza alcuna penale a carico del Cliente.

Nello stesso termine il cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto della modifica, tramite Raccomandata A/R da inviarsi a Smart Soft, Via F. Petrarca 78 80030 San Vitaliano (Na)

Smart Soft assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonchè a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso i seguenti strumenti: Servizio Clienti, inserti e materiale informativo inviato direttamente al Cliente, Servizi informativi su Internet, manifesti pubblicitari, comunicati radiofonici e televisivi, pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale, e-mail.

■ ■  
■ **20. Obiettivi di qualità dei servizi di assistenza clienti (Delibera 79/09/CSP)**

Smart Soft identifica i seguenti indicatori di qualità che si riferiscono al servizio di assistenza clienti:

**Indicatore: Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0294437600**

(assistenza ai servizi di connessione internet fissa e telefonia VoIP rivolti alla clientela residenziale e business)

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	70 secondi
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	70 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	40%
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	Percentuale cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	90%

**21. Obiettivi sulla qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)**

Smart Soft si impegna a migliorare la qualità dei servizi mediante adeguamento delle infrastrutture, allo scopo di offrire a tutti i propri Clienti una maggiore qualità del servizio, privilegiando la navigazione, l'utilizzo dei programmi di posta elettronica e di telefonia Voip.

L'effettiva velocità del collegamento dipende dalla distanza dai nodi di rete, dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso, nonché dalle prestazioni degli apparati e software che il Cliente utilizza per garantirsi il collegamento ad internet.

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet nominale di 8 Megabit/s	Percentile 95° del tempo di fornitura	7 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	14 giorni

## 22. Indennizzi

Qualora Smart Soft, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta, si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito.

- Tempo di attivazione del collegamento iniziale: 50% del costo giornaliero del servizio per ogni giorno lavorativo di ritardo oltre il termine massimo di attivazione suindicato.
- In caso di interruzione continuativa del servizio: 100% del costo giornaliero del servizio per ogni giorno di interruzione continuativa del servizio.

I clienti dovranno far pervenire la richiesta di indennizzo tramite fax o lettera raccomandata entro 15 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard di qualità. Smart Soft provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Smart Soft effettuerà l'accredito degli importi dovuti detraendoli dalla prima fattura utile. A richiesta del cliente, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite accredito bancario.

## 23. Pubblicazione e validità della Carta

La Carta è pubblicata sul sito web [www.smartweb24.it](http://www.smartweb24.it). Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

## 24. Riferimenti

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è: Smart Soft srl - Via F. Petrarca 78 - 80030 San Vitaliano (Na).

Per contatti telefonici è attivo il Servizio Clienti al n° 0294437600 nei giorni ed orari indicati al punto 18.

L'elenco di tutti i punti di contatto a disposizione dei clienti, indicati nella presente Carta, sono costantemente aggiornati sul sito [www.smartweb24.it](http://www.smartweb24.it).

Aggiornamento Luglio 2015