linkem

**Servizio Clienti 130**

# INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

**Il marchio Linkem è concesso in licenza a Smeraldo S.p.A. a socio unico, Partita IVA e Codice Fiscale 14651010960, con sede legale in via Vincenzo Monti 8, 20123 Milano (MI).**

**Il servizio Linkem è pertanto erogato da Smeraldo S.p.A.**

Per **contatti-reclami** puoi chiamare il numero gratuito 130 - ovvero inoltrare fax al numero 080.5622086 o e-mail all'indirizzo **gestioneclienti@tiscali.com**.

Scegliendo il servizio **Linkem** **hai scelto un servizio di connettività ad Internet veloce senza limiti di tempo e di traffico**, con tecnologia di **rete 5G** e con velocità di connessione fino a 300 Mbps in download e fino a 30 Mbps in upload.

Puoi trovare le informazioni relative ai parametri di qualità del servizio nella scheda di trasparenza tecnica sul sito https://www.linkem.com/trasparenza-tecnica.

Il servizio di connettività **Linkem** è fornito attraverso una rete Fixed Wireless Access (FWA) ossia attraverso un'architettura di accesso radio condivisa nella quale l'apparato fornito al Cliente si collega alla Stazione Radio Base, a sua volta servita dalla fibra ottica e/o altro mezzo di backhauling (ponte radio).
In virtù di queste caratteristiche la rete di telecomunicazioni di proprietà di operatore terzo si configura come una rete FWA di categoria superiore c.d. "FWA+" e come una rete "fibra-mista radio".

Ti ricordiamo che 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. **Linkem** non garantisce l'effettivo raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali e, in caso di congestione della rete, si riserva il diritto di dare priorità ai servizi office (navigazione web, posta, ftp, etc.).

Nel caso in cui tu abbia scelto l'offerta **CASA FWA 5G**:

- il **contributo mensile** è di Euro 25,90; in promo a Euro 19,90 per i primi 12 mesi
- il contributo di attivazione è di Euro 120 in 24 rate mensili da 5 € incluse nel costo mensile del servizio
- l'installazione del servizio è di Euro 29,90 una tantum.

Il contratto relativo all'offerta l'offerta **CASA FWA 5G** è a tempo indeterminato; potrai recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta con raccomandata A/R a Smeraldo S.p.A. - Servizio Linkem Ufficio Amministrativo, Strada provinciale Bari-Modugno, 1 70132 Bari o all'indirizzo e-mail **cessazioneservizio@tiscali.com** ovvero via fax al numero 080.5622090 con allegata fotocopia del documento d'identità, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

In caso di recesso nei primi 24 mesi del contratto, **Linkem** addebiterà al Cliente quale costo di disattivazione un importo pari a una mensilità di canone. Per avere ulteriori informazioni sui costi di disattivazione visita la sezione "Trasparenza tariffaria" del sito **www.linkem.com**. In caso di recesso anticipato (ovvero di recesso esercitato nei primi 24 mesi di vigenza del contratto), in presenza di contratti con rateizzazione di prodotti e/o servizi e laddove previsto dall'Offerta sottoscritta, **Linkem** potrà recuperare, quali costi di recesso, anche tutte le restanti rate dovute mantenendo il pagamento rateale, fatto salvo il diritto del Cliente di richiedere in qualsiasi momento il pagamento in un'unica soluzione.

Inoltre, in caso di recesso esercitato nei primi 24 mesi di vigenza del Contratto, laddove sia previsto nell'Offerta Commerciale sottoscritta, **Linkem** addebiterà eventuali sconti goduti nei limiti previsti dalla normativa vigente e/o l'importo di restanti rate di prodotti e/o di servizi forniti congiuntamente ai Servizi.

Gli apparati forniti in comodato d'uso andranno restituiti seguendo le istruzioni fornite da **Linkem**; in caso di mancata restituzione entro 30 giorni dalla disattivazione del Servizio, **Linkem** si riserva la possibilità di addebitare al cliente una penale dell'importo di Euro 100 per ogni apparato fornito in comodato d'uso al Cliente. Per ulteriori dettagli clicca qui.

Le **modalità di pagamento** previste per l'offerta **CASA FWA 5G** sono l'addebito bancario e la carta di credito non prepagata.

L'attivazione del servizio avverrà nei tempi e nei modi previsti dalla Condizioni Generali di Contratto. In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del servizio, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi.

**Eventuali reclami** potranno essere inviati all'indirizzo e-mail **gestioneclienti@tiscali.com** ovvero via fax al numero 080.5622086 ovvero mediante raccomandata a/r da spedire a Smeraldo S.p.A. - Servizio Linkem Ufficio Amministrativo, Strada provinciale Bari-Modugno, 1 70132 Bari. **Linkem** si impegna a rispondere entro 45 giorni solari dalla data di ricevimento.

Come **consumatore** ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005 e sue successive modifiche potrai **potrai esercitare il diritto di ripensamento** dandone comunicazione scritta mediante raccomandata a/r da spedire a Smeraldo S.p.A. - Servizio Linkem Ufficio Amministrativo, Strada provinciale Bari-Modugno, 1 70132 Bari o all'indirizzo e-mail **cessazioneservizio@tiscali.com** ovvero via fax al numero 080.5622090 entro 14 (quattordici) giorni solari dalla conclusione del Contratto. Se desideri, puoi utilizzare il modulo recesso presente sul nostro sito **www.linkem.com**.

Per **informazioni, segnalazioni, reclami e richieste di assistenza**, il Servizio Clienti dedicato al servizio **Linkem** è a tua disposizione, chiamando il numero gratuito 130 e agli indirizzi e-mail **gestioneclienti@tiscali.com** e **info@tiscali.com**.

Per **le controversie** derivanti dal Contratto, incluse quelle relativa alla sua validità, efficacia, esecuzione ed interpretazione potrai promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione secondo quanto disposto dalla delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni.

**Smeraldo S.p.A. a socio unico**
Sede legale: via Vincenzo Monti 8, 20123 Milano (MI), Italia | Capitale sociale Euro 100.000 i.v. | C.F. e P. IVA 14651010960
R.E.A. MI-2798328 | Iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 14651010960
Direzione e coordinamento: Canarbino S.p.A. (C.F. e P. IVA 01317810115)
**Tiscali e Linkem sono marchi concessi in licenza a Smeraldo S.p.A. a socio unico**