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 cu tu abbia scelto l'offerta **CASA FWA 5G HOME SAFE**:

- il **contributo mensile** è di Euro 27,90;
- 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.

Inoltre, il Cliente avrà un servizio di telefonia basato su tecnologia VoIP con le seguenti caratteristiche:
- chiamate gratuite con minuti illimitati verso i numeri fissi e mobili nazionali, senza scatto alla risposta;
- chiamate verso i numeri fissi e mobili internazionali al prezzo di listino disponibile nell'area supporto sul sito **www.linkem.com**.

Con l'offerta **CASA FWA 5G HOME SAFE** il Cliente avrà a disposizione 24 ore su 24 i migliori professionisti per proteggere e tutelare l'abitazione da danni o imprevisti e l'assistenza su apparati fissi e mobili e sulla rete domestica.

GARANZIE E MASSIMALI STANDARD		
		Modalità distribuzione: inclusiva
		Territorialità
Assistenza all'abitazione	**Massimali**	**Limiti**
Invio artigiano (Elettricista, Fabbro, Vetraio, Serramentista, Termoidraulico) con presa in carico dei costi a seguito di guasto (anche ricerca guasto), danno e furto all'abiazione assicurata.	Euro 200,00 per sinistro	Massimo 3 sinistri per anno
Presidio Guardia Giurata in caso di furto, tentato furto ed effrazione con impossibilità di garantire la chiusura degli accessi all'abitazione, in assenza dell'assicurato fino al suo rientro.	Euro 1.000,00 per sinistro	Massimo 3 sinistri per anno
Organizzazione e presa in carico dei costi del rientro al domicilio dell'assicurato in viaggio, in caso di grave danno all'abitazione che richiede la presenza dello stesso.	Euro 500,00 per sinistro	Massimo 3 sinistri per anno
Organizzazione della sistemazione provvisoria in albergo a seguito di dichiarazione di inagibilità totale con presa in carico dei cost, in caso di incendio o danni alla proprietà a seguito di evento indennizzabile.	Euro 1.500,00 per sinistro	Massimo 3 sinistri per anno
Assistenza Digitale	**Massimali**	
Assistenza Digitale	Incluso	La Società prende a carico massimo 2 interventi per anno sugli Apparati Digitali «Mobile» e 3 interventi per anno sugli Apparati Digitali «Home»

Tiscali e Linkem sono marchi concessi in licenza a Smeraldo S.p.A. a socio unico

Assicurazione Assistenza Casa e Digitale è gratuita e si rinnova di anno in anno fino alla durata dell'offerta.

Modalità di contatto Assicurazione Assistenza Casa e Digitale
Per richiedere l'assistenza il Cliente potrà contattare la centrale operativa AXA Partners Italia al numero urbano 06.42.115.851 e scegliere il ramo di assistenza richiesto:

- Assistenza all'abitazione: per ogni richiesta di assistenza l'Assicurato, dovrà contattare al momento dell'insorgere della necessità, e comunque non oltre 3 giorni dal verificarsi del sinistro, la Centrale Operativa della Società in funzione 24 ore su 24 per accogliere le richieste.
- Assistenza Digitale: le prestazioni di Assistenza "Digitale" devono essere richieste nel momento in cui si verifica il sinistro direttamente alla Centrale Operativa, a disposizione dalle 9 alle 20 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali e il sabato dalle 9 alle 13, per fornire immediatamente assistenza.

Maggiori informazione e il set informativo sono disponibili all'indirizzo **www.linkem.com/abbonamento**.

Il contratto relativo all'offerta **CASA FWA 5G HOME SAFE** 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.
Dal momento della disattivazione del servizio il Cliente perderà la copertura della polizza assicurativa Assistenza Casa e Digitale.

Le **modalità di pagamento** previste per l'offerta **CASA FWA 5G HOME SAFE** 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 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