

Servizio di accesso a internet in tecnologia **FWA** (Fixed Wireless Access) su rete di raccolta wireless¹.

PREZZI VERI | A tutela del cliente e per trasparenza i **canoni mensili** esposti non sono promozionali e non prevedono variazioni o **aumenti** durante la vigenza contrattuale.

IP VERI | I servizi prevedono la fornitura di indirizzi **IP pubblici** univoci, come previsto dal D.Lgs. 109/2008.

INTERNET VERO | Il “servizio internet” fornito non prevede alcuna limitazione sull'uso delle porte TCP/UDP, **puoi usare tutte le applicazioni**.

NO CALL CENTER | Il servizio di assistenza permette di parlare direttamente con nostri operatori, e non è basato su *call center* esterni.

NON UN NUMERO | Scopri il supporto che può fornirti solo un'azienda locale per la quale i clienti non sono un numero ma *persone*.

Caratteristiche prestazionali del profilo	Banda massima ²		Banda minima	
	download	upload	download	upload
Ultra AIR 30	30 Megabit/s	3 Megabit/s	512 kilobit/s	256 kilobit/s
Ultra AIR 8	8 Megabit/s	2 Megabit/s	256 kilobit/s	128 kilobit/s

Ulteriori dettagli sulle caratteristiche dei prodotti sono indicate nella pagina del sito www.panservice.it relativa alla Carta dei Servizi e nel documento “Prestazioni fornite con l'offerta di base”.

Condizioni economiche Prezzi IVA inclusa – Fatturazione bimestrale anticipata – Pagamento R.I.D.			
Costi di attivazione	Costo di attivazione “standard” del servizio (verrà fatturato in tre rate ogni due mesi)	€ 375,00	Una tantum
	Costo di attivazione “light” del servizio (verrà fatturato in tre rate ogni due mesi) Abbinabile unicamente a “Ultra AIR 8”. Non permette l'upgrade ad “Ultra AIR 30” se non tramite il nuovo pagamento dell'intero “Costo di attivazione”, e del “Contributo per installazione” necessario per la sostituzione della CPE	€ 315,00	
	Contributo per installazione “standard” a domicilio (non compreso nel costo di attivazione) ³	€ 36,60	
Costi mensili	Ultra AIR 30 Linea prodotto residenziale → PROMO: € 24,90 per i primi sei mesi ←	€ 34,90	Al mese
	Ultra AIR 8 Linea prodotto residenziale → PROMO: AIR 30/3 per i primi sei mesi ← Promo non applicabile in caso di “Attivazione light”	€ 24,90	
Apparati	Noleggio CPE ⁴ (antenna d'utente per il collegamento alla rete FWA) – Servizio obbligatorio NOTA: E' necessario oltre alla CPE un router PPPoE. Il router può essere fornito dal Cliente o acquistato da Panservice.	€ 6,10	Al mese
Costi di disattivazione	Contributo di disattivazione (include recupero “standard” della CPE ⁵)	€ 36,60	Una tantum
Altri costi	Costo per mancata riconsegna CPE (Non disponibilità antenna, antenna danneggiata o mancante di accessori, accesso non consentito al tecnico per il recupero, non corresponsione dei costi “non standard” per il recupero della CPE, o altre motivazioni riconducibili al Cliente)	€ 300,00	Una tantum
	Voltura contrattuale	€ 18,30	Una tantum
	Riattivazione a seguito di sospensione	€ 6,10	Una tantum
	Intervento a vuoto per riparazione guasti ⁶	€ 97,60	Una tantum
	Intervento di fornitura a vuoto ⁷	€ 97,60	Una tantum

Sono disponibili modalità alternative di pagamento quali pagamento on line con carta di credito, bonifico bancario o postale, bollettino postale.

Documentazione contrattuale | Conosci i tuoi diritti

La documentazione contrattuale completa per l'acquisto del servizio è composta dalla presente “Scheda prodotto”, dalla “Carta dei Servizi”, dalle “Condizioni generali di contratto”, con allegata “Informativa privacy” e dal “Modulo d'ordine”. Tutti questi documenti sono integralmente disponibili sul sito www.panservice.it unitamente alle informazioni sulla “Trasparenza Tarifaria” ed alle informazioni sugli obiettivi ed i risultati della qualità del servizio e relative alle “Prestazioni fornite con l'offerta di base”.

(segue alla pagina successiva)

¹ Area di copertura: parte della provincia di Latina in visibilità dalle BTS attive.

² La velocità di aggancio della connessione wireless può variare in base alla tecnologia utilizzata, alla distanza dalla stazione di trasmissione, alla tipologia di antenna, alla qualità del segnale ricevuto e a fattori ambientali quali, ad esempio, presenza di altri segnali radio disturbanti.

³ Il contributo per installazione a domicilio prevede l'installazione a cura di un tecnico Panservice, da effettuarsi in orario lavorativo, in alternativa all'installazione tramite Installatore Autorizzato. Il contributo, che si aggiunge al costo di attivazione, si riferisce ad un'installazione cosiddetta “standard”, e quindi effettuabile dal tecnico su balcone, tetto praticabile o altro affaccio raggiungibile in condizioni di sicurezza a insindacabile giudizio del tecnico, e tramite l'uso di un palo preesistente se ritenuto idoneo dal tecnico, o l'installazione di un piccolo palo o supporto “a L”, relativa realizzazione di eventuale foro a muro se non disponibile, e fornitura di un cavo ethernet cat. 5 o superiore per una lunghezza totale massima di 20 (venti) metri e massimo due ore di manodopera dall'arrivo del tecnico.

Il contributo non include configurazione di apparati e personal computer dell'utente, canalizzazioni, lavori di muratura, posizionamento di ponteggi, fornitura di cavo eccedente i 20 metri, o altri costi nel caso in cui il punto di installazione risultasse non facilmente praticabile (es. autoscala, piattaforma, altri mezzi) in sicurezza. Eventuali esigenze specifiche potranno essere soddisfatte tramite emissione di preventivo d'opera, eventualmente tramite il coinvolgimento di ditte terze installatrici.

⁴ Il noleggio della CPE prevede la sua sostituzione a titolo gratuito in caso di guasto non attribuibile al Cliente, salvo necessità di mezzi specifici o esigenze specifiche con addebito dei relativi costi al Cliente. In caso di guasto attribuibile al Cliente verranno addebitati i costi di riparazione se possibile, fornitura e intervento di sostituzione della CPE.

⁵ Il contributo di disattivazione si riferisce ai costi di cessazione del servizio e di recupero “standard” della CPE da parte di nostro Tecnico, e quindi effettuabile su balcone, tetto praticabile o altro affaccio raggiungibile in sicurezza, a insindacabile giudizio del tecnico. In altri casi (es. necessità di autoscala, piattaforma o altri mezzi) o esigenze specifiche di sicurezza comporteranno l'addebito dei relativi costi al Cliente; in caso di mancato assenso alla corresponsione di tali costi aggiuntivi verrà fatturato il “Costo per mancata riconsegna della CPE”.

⁶ L'addebito avviene quando a seguito di una segnalazione di guasto interviene un tecnico in centrale o presso la sede del Cliente, riscontrando assenza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo di esempio non esaustivo: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento del tecnico.

⁷ L'addebito avviene quando non sia possibile evadere l'ordinativo per cause imputabili al cliente, quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, tubazioni interne ostruite, ripensamento, problematiche tecniche non riconducibili a Panservice o TIM, lavori impiantistici non eseguiti nel tempo concordato.

Servizi inclusi e opzionali | Servizi inclusi in ogni profilo senza ulteriori costi e servizi opzionali attivabili a pagamento

Servizi inclusi	Indirizzo IP pubblico univoco dinamico, come previsto dal D.Lgs. 109/2008	€ 0,00	Incluso
	Nessuna limitazione sull'uso delle porte TCP/IP, puoi usare tutte le applicazioni	€ 0,00	Incluso
Servizi opzionali	Router ethernet PPPoE (eventualmente anche WiFi e/o VoIP)	Su offerta specifica	
	Assegnazione di un indirizzi IP statici	Consultare specifica scheda prodotto	
	Servizio di backup – Collegamento di emergenza da utilizzare in caso di guasto		
	Servizio di assistenza Top di Livello 1 – Servizio di assistenza con priorità		
	Spedizione fattura in formato cartaceo tramite posta ordinaria	€ 0,95	Per fattura

Ricordiamo che puoi abbinare ai servizi di accesso i nostri servizi di **Posta elettronica, Posta elettronica avanzata, PEC, registrazione domini, web hosting, servizi cloud, ecc.**

Limitazioni | Condizioni particolari

COPERTURA	L'attivazione del servizio è soggetta a preventiva verifica di copertura in base alla posizione della sede Cliente.
ROUTER DEL CLIENTE	La fornitura del servizio prevede l'uso di un router ethernet (anche wireless e/o voip), in grado di instaurare una sessione PPPoE, che deve essere fornito dal Cliente. Panservice può eventualmente fornire in vendita tale dispositivo.
INDIRIZZI IP	L'uso di una subnet di "X" indirizzi IP consente all'utente il libero uso, per propri dispositivi diversi dal router, di un numero di indirizzi IP pari a "X-3", in quanto necessariamente un indirizzo viene utilizzato come "network", uno come "broadcast" ed uno per il router del cliente.
QUALITA' DEL SERVIZIO	Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi vengono offerti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze e che pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio". Potrebbero essere applicate temporanee politiche di gestione del traffico per esigenze di riduzione di congestione, tutela dell'integrità e sicurezza della rete, o altre casistiche previste dalla legge.
SERVIZIO DI BACKUP	Il funzionamento di qualsiasi servizio di telecomunicazioni dipende da una lunga "catena impiantistica", distribuita sul territorio e spesso gestita da soggetti diversi; è pertanto possibile, e da considerarsi normale, il verificarsi di eventi di guasto che possono pregiudicare l'erogazione del servizio per tempi che in casi particolari potrebbero protrarsi per più giorni lavorativi. Qualora il Cliente abbia necessità per la propria attività personale o professionale di avere maggiori garanzie di servizio durante i periodi di guasto della linea principale, è necessario l'utilizzo di un servizio di backup.
TRASLOCO	Non è disponibile il servizio di trasloco. Tuttavia qualora la nuova sede del Cliente fosse servibile potranno essere verificate soluzioni specifiche con il solo addebito dei costi di recupero e reinstallazione della CPE.
PAGAMENTO	La modalità di pagamento previsto è il RID bancario. Per motivate esigenze sono disponibili pagamento on line con carta di credito o in subordine bonifico bancario o postale e bollettino postale.

In caso di esigenze particolari o semplicemente per richiedere maggiori informazioni puoi contattarci inviando una mail a ufficio.contratti@panservice.it

Servizio di assistenza e punti di contatto | Come contattare il servizio di assistenza tecnica o amministrativa

Assistenza tecnica Segnalazione guasti o disservizi		Ufficio contratti Attivazioni, rinnovi, cessazioni	
Modalità prioritaria	Apertura ticket online su https://servizioclienti.panservice.it	Posta elettronica	Indirizzo ufficio.contratti@panservice.it
Posta elettronica	assistenza.dsl@panservice.it	Telefono	0773 / 41.00.20
Telefono	0773 / 410084	Fax	0773 / 47.02.19
	0773 / 1510084 (chiamata gratuita da rete voce Panservice)		
Amministrazione Segnalazione pagamenti, quesiti su fatture		Informazioni commerciali Informazioni sui servizi	
Posta elettronica	amministrazione@panservice.it	Posta elettronica	info.commerciali@panservice.it
Telefono	0773 / 410020	Telefono	0773 / 41.00.20
PEC	panservice@pec.panservice.it (Solo da caselle PEC)	Numero verde	800 / 90.14.92 (Numero verde, solo da rete fissa)

Si prega di non utilizzare i recapiti dell'assistenza amministrativa per problematiche di tipo tecnico.

Validità dell'offerta | Da quando posso sottoscrivere quest'offerta

Tariffe in vigore dal 27 aprile 2016. Eventuali variazioni tecniche o economiche saranno tempestivamente comunicate, salvo modifiche di tasse o imposte applicabili al prezzo del servizio in assenza di contestuali modifiche al prezzo del servizio.