

SCEGLI UN VERO SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET:

- IP VERI** | Questo servizio prevede indirizzi **IP pubblici** univoci per ciascun cliente connesso, come previsto dal D.Lgs. 109/2008.
- INTERNET VERO** | Questo servizio non prevede alcuna limitazione sull'uso delle porte TCP/UDP, **puoi quindi 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**

Servizi di accesso ad internet in tecnologia FWA

|  | Banda massima |             | Banda minima  |               |
|--|---------------|-------------|---------------|---------------|
|  | download      | upload      | download      | upload        |
| <b>Ultra AIR Light</b>                       | 8 Megabit/s   | 2 Megabit/s | 256 kilobit/s | 128 kilobit/s |
| <b>Ultra AIR Light con "Opzione 20 mega"</b> | 20 Megabit/s  | 2 Megabit/s | 512 kilobit/s | 256 kilobit/s |

Il servizio è disponibile in parte della provincia di Latina in visibilità delle BTS attive. La velocità di aggancio della connessione wireless (Banda massima) può variare in base alla qualità del segnale ricevuto e a fattori ambientali quali, ad esempio, presenza di altri segnali radio disturbanti.

**Condizioni economiche** | Prezzi IVA inclusa – Fatturazione bimestrale anticipata – Pagamento R.I.D.

**\* Promo \***  
Per 36 mesi **Listino**

|  |   |                      |               |
|--|---|----------------------|---------------|
| Costi di attivazione<br><i>(costi una tantum)</i>  | Costo di attivazione del servizio   | <b>€ 0,00</b>        | € 99,00       |
|  | Contributo per installazione "standard" a domicilio <sup>1</sup> (non compreso nel costo di attivazione e addebitato anche in promo)    |                      | € 36,60       |
| Costi mensili  | <b>Ultra AIR Light</b>   Linea prodotto residenziale – Durata promo 36 mesi<br><i>Il canone comprende la CPE (antenna) in noleggio.</i> | <b>€ 24,90</b> /mese | € 31,00 /mese |
|  | <b>Opzione 20 mega</b>  | <b>€ 4,90</b> /mese  | € 9,90 /mese  |
| <b>Altri costi</b>   |   |                      |               |
| Contributo di disattivazione (include recupero "standard" della CPE) - <i>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".</i> |   |                      | € 36,60       |
| Costi di recesso anticipato - <i>Nel caso di recesso richiesto dal cliente prima del ventiquattresimo mese decade il diritto agli sconti applicati con la promo ed il cliente dovrà corrispondere in un'unica soluzione, in aggiunta al contributo di disattivazione, il totale degli importi delle promo (attivazioni e canoni) di cui si è usufruito fino al momento del recesso. In caso di richieste di disattivazione a partire dal 25° verrà applicato il solo contributo di disattivazione.</i>   |   |                      |               |
| Costo per mancata riconsegna CPE - <i>Il costo si applica in caso di 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 (es. noleggio di piattaforma per il raggiungimento del punto di installazione), o altre motivazioni riconducibili al Cliente.</i>  |   |                      | € 75,00       |
| Voltura contrattuale   |   |                      | € 18,30       |
| Riattivazione a seguito di sospensione amministrativa  |   |                      | € 6,10        |
| Intervento a vuoto per riparazione guasti - <i>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 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, o eventuale indisponibilità della sede cliente al momento dell'intervento del tecnico.</i>   |   |                      | € 97,60       |
| Intervento di fornitura a vuoto - <i>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, lavori impiantistici non eseguiti nel tempo concordato, inaccessibilità dei percorsi.</i>  |   |                      | € 97,60       |

La promo è riservata ai clienti che manterranno il servizio per almeno 24 mesi con pagamento R.I.D.. I prezzi non indicati nella colonna "promo" sono da considerarsi a listino. 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](http://www.panservice.it) unitamente alle informazioni sulla "Trasparenza Tariffaria" 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)

<sup>1</sup> 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, piattaforme, altri mezzi) in sicurezza. Eventuali esigenze specifiche potranno essere soddisfatte tramite emissione di preventivo d'opera, eventualmente tramite il coinvolgimento di ditte terze installatrici.

**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          | Incluso                              | Incluso |
|                   | Nessuna limitazione sull'uso delle porte TCP/IP, puoi usare tutte le applicazioni  | Incluso                              | 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 (costo per fattura) |                                      | € 0,95  |

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

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>COPERTURA</b>             | L'attivazione del servizio è soggetta a preventiva verifica di copertura in base alla posizione della sede Cliente.  |
| <b>INDIRIZZI IP</b>          | 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.  |
| <b>QUALITA' DEL SERVIZIO</b> | 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.  |
| <b>SERVIZIO DI BACKUP</b>    | 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 su diversa tecnologia. |
| <b>TRASLOCO</b>              | 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.  |
| <b>PAGAMENTO</b>             | 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](mailto:ufficio.contratti@panservice.it)

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

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

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 15 giugno 2017. 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.