



Scopri il PIACERE di un accesso ad internet a BANDA ULTRALARGA velocissimo e SENZA LIMITAZIONI

- FIBRA VERA |** La fibra non si ferma all'armadio stradale ma arriva direttamente **dentro la tua abitazione**, fino alla tua CPE.
- CPE GIGABIT |** Le nostre CPE hanno porte di consegna **Gigabit Ethernet (1000Base-T)** per offrirti le massime prestazioni, oltre 100 Mbit/s.
- PREZZI VERI |** Nessuna promozione e quindi **nessun aumento**, variazione di importo o altre sorprese durante la vigenza contrattuale.
- IP VERI |** I nostri servizi prevedono la fornitura di indirizzi **IP pubblici** univoci, come previsto dalla legge, e **senza limitazioni**.
- INTERNET VERO |** I nostri servizi non prevedono alcuna limitazione sull'uso delle porte TCP/UDP, **puoi usare tutte le applicazioni**.
- NO CALL CENTER |** Il servizio di assistenza ti permette di parlare direttamente con nostri operatori, e non è basato su *call center* esterni.
- PRESENZA LOCALE |** Scopri il supporto che può fornirti solo un'azienda locale per la quale i clienti non sono numeri ma *persone*.

Prestazioni del servizio

Il servizio dispone di indirizzo IP pubblico dinamico incluso

| | Banda massima | | Banda minima | |
|---|-----------------------|----------------------|--------------|--------------|
| | download | upload | download | upload |
| FIBRA 1000 ufficio – Profilo base a 300 Mbit/s | 300 Megabit/s | 100 Megabit/s | 15 Megabit/s | 5 Megabit/s |
| FIBRA 1000 ufficio con "Opzione 500 ufficio" | 500 Megabit/s | 100 Megabit/s | 20 Megabit/s | 5 Megabit/s |
| FIBRA 1000 ufficio con "Opzione GIGABIT ufficio" | 1000 Megabit/s | 300 Megabit/s | 30 Megabit/s | 10 Megabit/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".

Caratteristiche qualitative ed eventuali limitazioni | Condizioni particolari

| | |
|----------------------------|---|
| COPERTURA | L'attivazione del servizio è soggetta a preventiva verifica di copertura in base alla posizione della sede del Cliente. |
| PRESTAZIONI | Le reti in fibra in tecnologia FTTH eliminano tutti i problemi tipici delle reti in rame (ossidazione, invecchiamento, ecc.) e le problematiche della velocità di aggancio. Il servizio funziona con le medesime prestazioni sia per chi abita vicino alla centrale che per chi abita distante, agganciando sempre alla massima velocità. Tuttavia le prestazioni del servizio possono essere limitate sia da fattori di competenza del cliente (es. computer o sistema operativo obsoleto, uso di interfacce ethernet o di hub/switch a 10 o 100 Mbit/s, uso di reti domestiche Wi-Fi, presenza di software malevolo), che da fattori estranei al cliente e a Panservice quali possono essere le prestazioni erogate dal server cui ci si collega. |
| NESSUNA LIMITAZIONE | Il servizio non prevede alcuna limitazione sull'uso delle porte TCP/IP, è possibile usare tutte le applicazioni. |
| INDIRIZZI IP | Il servizio prevede l'assegnazione di un indirizzo IP pubblico univoco dinamico. E' possibile opzionalmente attivare un indirizzo IP statico o una subnet di "n" indirizzi IP che consente all'utente il libero uso, per propri dispositivi diversi dal router, di un numero di indirizzi IP pari a "n-3" per limitazioni intrinseche del protocollo IP. |
| CPE | La consegna del servizio avviene tramite un'ONT (Optical Network Termination) installata e gestita da tecnici Open Fiber entro circa 2 metri dall'ingresso della fibra nell'ufficio(necessaria una presa elettrica vicina) alla quale si collega tramite cavo gigabit ethernet la CPE acquistata da Panservice o fornita dal cliente. Il cliente può gestire in autonomia la CPE e posizionarla vicina all'ONT o remotizzarla tramite cavo ethernet. |
| BACKUP | Qualsiasi servizio di telecomunicazioni dipende da "catena impiantistica", distribuita sul territorio e gestita da soggetti diversi; è possibile in alcuni casi il verificarsi di eventi di guasto che possono pregiudicare l'erogazione del servizio 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, è necessario l'utilizzo di un servizio opzionale di backup. |
| TRASLOCO | Non è disponibile il servizio di trasloco. |
| PAGAMENTO | La modalità di pagamento previsto è il SEPA/SDD bancario (che sostituisce il vecchio R.I.D.), con pagamento della prima fattura tramite bonifico bancario o carta di credito. |

Servizio di assistenza e punti di contatto | Come contattare il servizio di assistenza tecnica, commerciale 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.uffici.contratti@panservice.it |
| Posta elettronica assistenza.fibra@panservice.it | Telefono 0773 / 41.00.20 |
| Telefono 0773 / 410084 0773 / 1510084 (chiamata gratuita da rete voce Panservice) | Fax 0773 / 47.02.19 |
| 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) |

(segue alla pagina successiva)



Condizioni economiche | Prezzi IVA esclusa – Fatturazione bimestrale anticipata

Listino

| | | | |
|---|--|--|---|
| Costi mensili | FIBRA 1000 ufficio – Profilo base a 300 Mbit/s (canone mensile) | | € 34,90 |
| | Opzione 500 ufficio (canone aggiuntivo mensile da aggiungere al costo del profilo base a 300 Mbit/s) | | € 5,00 |
| | Opzione GIGABIT ufficio (canone aggiuntivo mensile da aggiungere al costo del profilo base a 300 Mbit/s) | | € 15,00 |
| Costi una tantum | Fornitura di CPE evoluta con porta GBE e Wi-Fi dual band, VoIP e funzionalità di base per cordless DECT (AVM Fritz! Fritbox) con installazione a domicilio (configurazione singolo PC, escluso cablaggio interno, solo comune di Latina). Costo rateizzabile in tre rate bimestrali da € 27,00, € 27,00, € 26,00. La disdetta del servizio non esonera dal pagamento delle rate residue del costo della CPE. In alternativa e senza alcun aggravio o limitazione il Cliente può acquistare autonomamente sul mercato una CPE idonea e compatibile o utilizzarne una propria. | | € 80,00 |
| | Contributo di attivazione (Eventualmente rateizzabile in tre rate bimestrali da € 40,00) | | € 120,00 |
| | Contributo di disattivazione | In caso di migrazione ad altro operatore con codice di migrazione | € 0,00 |
| | | In assenza di migrazione (disattivazione del servizio) | € 30,00 |
| Costi di recesso: in caso di recesso vengono applicati: a) importo previsto per il contributo di disattivazione; b) nessun importo a recupero di sconti su servizi e prodotti; c) eventuali rate residue del contributo di attivazione e del costo della CPE. | | | |
| Altri costi una tantum | Intervento a vuoto per riparazione guasti - 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. | | € 36,00 |
| | Intervento di fornitura a vuoto - 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 OpenFiber, lavori impiantistici non eseguiti nel tempo concordato. | | € 36,00 |
| Altri costi contrattuali | Cambio profilo: € 15,00 (Upgrade o downgrade di velocità) | Voltura contrattuale: € 15,00 (Verso altra persona fisica o giuridica) | Riattivazione da sospensione: € 5,00 (Sospensione per problematiche amministrative) |
| | Gestione insoluto SEPA/SDD: € 5,00 (Imp. es. IVA per mancanza fondi, autorizzazioni, ecc.) | Costi di incasso: € 2,00 (Importo esente IVA per movimento SEPA/SDD) | Trasloco: Prestazione non disponibile |
| | Servizio opzionale di spedizione fattura in formato cartaceo tramite posta ordinaria (costo per fattura): € 1,10 (Importo esente IVA che potrà essere adeguato in funzione della variazione delle tariffe postali). | | |

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

| | | | |
|-------------------|--|---------|-----------------------------|
| Servizi opzionali | Configurazione presso la sede Panservice di un router fornito dal cliente (verificare compatibilità) | € 15,00 | Una tantum |
| | Assegnazione di indirizzo IP statico | | € 5,00 / mese |
| | Assegnazione di indirizzi IP statici aggiuntivi (4, 8, 16, ecc.) | | Consultare scheda specifica |

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.

Tempi di attivazione | In quanto tempo posso avere il servizio ?

I tempi di attivazione previsti sono di 7gg lavorativi per le abitazioni "Ready for activation" e di 12gg lavorativi per le abitazioni "Ready for connection", salvo ritardi dovuti a specificità della singola abitazione (mancanza di tubazioni, permessi amministratore, indisponibilità dei locali, incompletezza delle informazioni, ecc.)

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

Tariffe in vigore dal 1 gennaio 2019. 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.

Presenza visione | Chiarezza delle condizioni economiche applicate

Dichiaro di aver preso visione di tutte le condizioni economiche del prodotto Fibra 1000 contenute nella presente informativa precontrattuale.



Azienda

Nome e Cognome

Firma