

I Clienti possono contattare il Servizio Clienti al numero 800.978.378 da fisso e al numero 055.0978.378 da cellulare.

Per eventuali reclami e comunicazioni scritte, i recapiti sono:

- Raccomandata a/r a Enegan s.p.a., via Limitese n. 108 – 50059 Vinci (FI);
- Posta elettronica certificata (p.e.c.) a: **servizioclienti.tlc@pec.enegan.com**;
- E-mail per assistenza tecnica: **assistenza.tlc@pec.enegan.com**;
- E-mail per assistenza commerciale o amministrativa: **servizioclienti.tlc@enegan.it**

### **OFFERTA “UNICAMENTE – Upgrade Fibra FTTH 2.5Gb/1Gb”**

#### **SINTESI CONTRATTUALE**

- La presente sintesi contrattuale fornisce gli elementi principali dell’offerta come prescritto dal diritto dell’UE1
- Essa facilita la comparazione tra offerte di servizi.
- Le informazioni complete sul servizio sono contenute in altri documenti.

<b>NOME OFFERTA</b>	<b>UNICAMENTE – Upgrade Fibra FTTH 2.5Gb/1Gb</b>
<b>DATA</b>	<b>04/01/2024</b>

<b>SERVIZIO/I E APPARECCHIATURE</b>	
<b>DESCRIZIONI DELLE CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO</b>	Fornitura del servizio di telefonia fissa e connettività (Linea telefonica, 1 o 3 canali voce a seconda del piano “base” scelto, Chiamate verso fissi e cellulari nazionali senza scatto alla risposta, FTTH 1Gb/300M e 1 IPv4 statico).
<b>VOLUME CHIAMATE</b>	Illimitato
<b>VOLUME TRAFFICO INTERNET</b>	Illimitato
<b>ROUTER</b>	<p>Il router di proprietà del Cliente dovrà avere caratteristiche tecniche e funzionali adeguate alla corretta fruizione del servizio offerto da Enegan. Il Cliente dovrà configurare il router con i parametri inviati tramite e-mail e seguire le indicazioni tecniche sul sito Enegan. La manutenzione del router sarà a carico del Cliente ed Enegan non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali disservizi causati da un non corretto funzionamento e/o utilizzo del router.</p> <p>In alternativa al router di proprietà del Cliente, Enegan offre le seguenti soluzioni di acquisto del router:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Router</b>, al prezzo di € 168,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 7,00/mese;</li> <li>- <b>Router Plus</b>, al prezzo di € 300,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 12,50/mese;</li> <li>- <b>Router Premium</b>, al prezzo di € 240,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 10,00/mese;</li> <li>- <b>Router Plus Kit</b>, al prezzo di € 600,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 25,00/mese;</li> <li>- <b>Router Balance</b>, al prezzo di € 480,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 20,00/mese;</li> <li>- <b>Router Balance LTE</b>, al prezzo di € 600,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 25,00/mese.</li> </ul>

<sup>1</sup> Articolo 102, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36).

<b>VELOCITÀ DEL SERVIZIO INTERNET E MEZZI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE IN CASO DI DISCREPANZA</b>		
<b>VELOCITÀ MINIMA</b>	Download: 100 Mbps	Upload: 10 Mbps
<b>VELOCITÀ NORMALMENTE DISPONIBILE</b>	Download: 50 Mbps	Upload: 5 Mbps
<b>VELOCITÀ MAX STIMATA</b>	Download: 1 Gbps	Upload: 100 Mbps
	La velocità effettiva di accesso e navigazione può variare per effetto di fattori estranei al controllo di Enegan quali: il livello di congestione della rete Internet, la capacità dei server cui il Cliente si collega, le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio, l'eventuale uso di frequenze prive di protezione da interferenze, come le frequenze del WiFi.	
<b>MEZZI DI RICORSO</b>	Se la velocità minima riscontrabile dai clienti nelle modalità indicate nel sito <a href="https://misurainternet.it/">https://misurainternet.it/</a> risulta inferiore al valore riportato nel sito stesso, il cliente ha diritto di recedere senza oneri. In ogni caso, in caso di malfunzionamenti o mancato rispetto, da parte di Enegan, delle condizioni contrattuali o degli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi, è possibile richiedere informazioni all'indirizzo <a href="mailto:assistenza.tlc@enegan.it">assistenza.tlc@enegan.it</a> o presentare reclami tramite raccomandata A/R a Enegan S.p.A., via Limitese n. 108 – 50059 Vinci (FI) oppure mediante posta elettronica certificata (p.e.c.) a <a href="mailto:servizioclienti.tlc@pec.enegan.com">servizioclienti.tlc@pec.enegan.com</a>	
<b>PREZZO</b>		
<b>COSTI DI ATTIVAZIONE</b>	<b>€ 249,90</b> – Nel caso di scelta di una delle opzioni "NAVIGA", il Cliente potrà decidere se pagare il costo di attivazione in un'unica soluzione o in 24 rate mensili. In quest'ultimo caso, se il Cliente recede dal Contratto prima dei 24 mesi, avrà facoltà di scegliere se continuare a pagare a rate l'importo residuo.	
<b>COSTO MENSILE</b>	<b>149,90 €</b>	
<b>COSTI EVENTUALI SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Opzione Naviga 8 IP statici IPv4:</b> € 15,90/mese i.e.</li> <li>• <b>Opzione Naviga 16 IP statici IPv4:</b> € 29,90/mese i.e.</li> <li>• <b>Opzione "Canale o numero aggiuntivo":</b> attivazione € 24,90 cad. i.e. e canone mensile € 19,90 cad. i.e</li> <li>• <b>Opzione Linee VoIP "GNR 10/100/1000":</b> attivazione € 19,90 i.e. e canone mensile € 15,00 i.e.</li> <li>• <b>"Voce":</b> fornitura di linea/canale voce aggiuntivo, canone mensile € 19,90 i.e.;</li> <li>• <b>Centralino DRIN TREE:</b> fornitura centralino virtuale ad € 10,00/mese i.e., con costo di attivazione <i>una tantum</i> di € 150,00 i.e.;</li> <li>• <b>Servizi Plus:</b> Fax2mail al costo di attivazione di € 49,90 (per nuova linea e portabilità) o ad € 19,90 i.e. (per adeguamento offerta) ed € 14,90/mese i.e.;</li> <li>• <b>ALWAYS UP:</b> fornitura router "Always Up 2" ad € 360,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 15,00/mese i.e. o fornitura router "Always Up 4" ad € 720,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 30,00/mese i.e., con assegnazione IP virtuale dedicato.</li> <li>• <b>HELP ME:</b> attività di installazione, riparazione e spostamento prese telefoniche e punti LAN. € 110,00 i.e. fino a 2 prese o € 210,00 fino a 4 prese.</li> </ul>	
<b>EVENTUALI SCONTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PROMO FEDELTA':</b> Enegan si impegna a riconoscere al Cliente uno sconto pari ad € 12,00/mese per 24 mesi sul canone mensile del piano tariffario base scelto dal Cliente. In caso di recesso prima dei 24 mesi previsti, gli sconti non fruiti al momento del recesso dal presente contratto non saranno più riconosciuti, cedibili o convertibili in denaro.</li> </ul>	

<b>DURATA, RINNOVO E RISOLUZIONE</b>	
<b>DURATA MINIMA DEL CONTRATTO</b>	Il contratto è a tempo indeterminato.
<b>CONDIZIONI DI RINNOVO O RISOLUZIONE</b>	Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta mediante lettera raccomandata a.r. al seguente indirizzo: Enegan S.p.A., Via Limitese n. 108 - 50059 Vinci (FI) oppure per PEC: <a href="mailto:servizioclienti.tlc@pec.enegan.com">servizioclienti.tlc@pec.enegan.com</a> , con un preavviso di 30 (trenta) giorni.
<b>CONDIZIONI DI RISOLUZIONE ANTICIPATA, ONERI E COSTI</b>	Enegan può risolvere in tutto o in parte il Contratto, con comunicazione scritta al Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c.: <ul style="list-style-type: none"><li>- una volta trascorsi 15 giorni dalla sospensione del servizio, qualora il servizio sia stato sospeso per le cause indicate nelle Condizioni Generali di Contratto;</li><li>- Cessazione o messa in liquidazione dell'attività imprenditoriale o professionale del Cliente o assoggettamento a procedure esecutive o concorsuali;</li><li>- Negli ulteriori casi di cui all'art. 19.2 delle Condizioni Generali di Contratto.</li></ul> Costi di disattivazione: € 149,90