

Assistenza e reclami

I Clienti potranno ottenere assistenza o presentare reclami attraverso i seguenti contatti:

- Via web accedendo all'Area Personale.
- Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI)
- Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa e allo 02.444.141 da rete mobile al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico;
- Presso Negozi Flagship Store/ Store Eni Plenitude

Cos'è la sintesi contrattuale

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

Servizi e apparecchiature

Descrizione delle principali caratteristiche dei servizi	Servizio di accesso a Internet su rete fissa in tecnologia Fiber to the Home, (FTTH), con fibra ottica fino all'abitazione dell'utente finale.
---	--



Volume traffico dati	Internet illimitato
-----------------------------	---------------------

Apparecchiature	L'offerta comprende l'uso del Modem fornito gratuitamente da Plenitude. È possibile utilizzare un Modem alternativo scelto dal Cliente e compatibile con le caratteristiche dei servizi offerti. Per la configurazione del Modem alternativo a quello fornito da Plenitude il Cliente potrà seguire le istruzioni riportate nel sito www.eniplenitude.com o ricevere supporto contattando il Servizio Clienti di Plenitude.
------------------------	---

Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso

Velocità di connessione internet massima stimata	Download	Fino a 1.900 Mbps
	Upload	Fino a 280 Mbps

Velocità di connessione internet normalmente disponibile	Download	600 Mbps
	Upload	100 Mbps

Velocità minima di connessione Internet	Download	100 Mbps
	Upload	12 Mbps

Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso

Le velocità effettive di navigazione dipendono da molteplici e variabili fattori tecnici, quali ad esempio copertura di rete, tecnologia disponibile nella zona del Cliente, livello di congestione della rete, capacità del server dei siti web a cui si è collegati, distanza della rete di accesso che separa la sede del Cliente dalla centrale ed eventuale utilizzo della connessione Wi-Fi. Per verificare la velocità di navigazione effettiva è possibile utilizzare il software Ne.me.sys disponibile sul sito www.misurainternet.it. Ulteriori informazioni sulla velocità di navigazione, sulle caratteristiche tecniche del Servizio e sui livelli di qualità sono disponibili nel prospetto di Trasparenza Tecnica presente sul sito www.eniplenitude.com e nella Carta dei Servizi.

Mezzi di Ricorso

In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet e quella indicata nella presente Sintesi Contrattuale (come verificata attraverso il software Ne.me.sys disponibile sul sito www.misurainternet.it), il Cliente può presentare un reclamo e, laddove ricorrano i presupposti indicati nella Carta dei Servizi, recedere dal Contratto, richiedere gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi o avviare una procedura conciliativa.

Prezzo

Costo di attivazione 39,00 €

Costo mensile 24,90 € al mese (IVA inclusa).

Costi servizi aggiuntivi -

Sconti e durata

Per i clienti che hanno anche un contratto con Plenitude per la fornitura di energia e/o gas, (escluse offerte PLACET sottoscritte successivamente al contratto fibra) è prevista l'applicazione di uno sconto pari a 8,00€ al mese, con conseguente applicazione di un prezzo mensile dell'offerta pari a 16,90 € al mese (IVA inclusa), per una durata massima di 36 mesi. In caso di successiva mancanza di almeno una fornitura luce o gas attiva, l'importo dell'offerta passa a €24,90/mese.

Durata, rinnovo e risoluzione

Durata minima del contratto Il contratto è a tempo indeterminato.

Condizioni di rinnovo o risoluzione al termine della durata minima Non applicabile.

Durata, rinnovo e risoluzione**Condizioni di risoluzione anticipata, oneri e costi**

Il Cliente può recedere in ogni momento dal Contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, inviando il modulo di recesso disponibile sul sito www.eniplenitude.com ad uno dei seguenti canali:

- Via web accedendo all'Area Personale.
- Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI)
- il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa e allo 02.444.141 da rete mobile al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico
- Presso Negozi Flagship Store/ Store Eni Plenitude

In caso di recesso dal Contratto verrà applicato un costo di disattivazione pari all'importo mensile dell'offerta (ossia 24,90 € IVA inclusa o, in caso di applicazione dello sconto sopra indicato, 16,90 € (IVA inclusa). Tale costo di disattivazione non sarà applicato: dopo i primi 24 mesi dalla conclusione del Contratto, se il Cliente recede in caso di mancata accettazione delle variazioni contrattuali comunicate da Plenitude, oppure in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente dei livelli minimi di qualità e delle prestazioni dei servizi.

L'offerta comprende l'uso del Modem fornito gratuitamente da Plenitude. In caso di rottura, smarrimento o danneggiamento del Modem, dovuti a cause imputabili al Cliente, Plenitude addebiterà al Cliente un costo pari a 85 € (iva inclusa).

Condizioni di sblocco dell'apparato

-

Per maggiori informazioni si invita a prendere visione delle Condizioni Generali di Contratto e della Carta dei Servizi.

Funzioni per utenti finali con disabilità

In osservanza della delibera Agcom 290/21/CONS, Plenitude offre uno sconto del 50% sul prezzo dell'offerta agli utenti:

- non vedenti appartenenti alle categorie individuate dalla legge n. 138/2001;
- non udenti ai sensi della legge n. 138 del 2001;
- nel cui nucleo familiare risiede un soggetto non vedente o non udente appartenente alle categorie di cui sopra;
- che usufruiscono sulla fornitura dell'agevolazione riservata a "invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione" ai sensi dell'articolo 30, comma 7, della legge n. 388/2000.

Lo sconto è applicato sul canone base e non cumulabile con ulteriori sconti. Maggiori informazioni sull'offerta agevolata sono disponibili sul sito www.eniplenitude.com