

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€
Costo mensile	25,90 (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 3€ al mese (IVA inclusa), con conseguente applicazione di un prezzo mensile dell'offerta pari a 22,90 € al mese (IVA inclusa), per una durata massima di 36 mesi. In caso di successiva mancanza di almeno una fornitura luce o gas attiva, o comunque dopo che sia scaduta la suddetta durata massima di 36 mesi, l'importo dell'offerta passa a €25,90/mese (IVA inclusa).

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

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

Condizioni di risoluzione anticipata, oneri e costi

In caso di recesso dal Contratto verrà applicato un costo di disattivazione pari all'importo mensile dell'offerta (ossia 25,90 € IVA inclusa o, in caso di applicazione dello sconto sopra indicato, 22,90 € 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