# Prestazioni fornite con l'offerta di base

| **Prestazioni fornite con l'offerta di base** | **Tecnologia**<br>**FWA** |
|---|---|
| Nome commerciale dell'offerta | • Pianeta Fibra Air<br>• PianetaFibra Air Business ( non più in vendita) |
| Velocità minime della connessione in Download | 128 Kbps |
| Velocità minime della connessione in Upload | 128 Kbps |
| Ritardo massimo della connessione | Max 50 ms (al data center Aruba) |
| Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione | Max 0,1% (al data center Aruba) |
| Velocità massime della connessione in Download | 300 Mbps |
| Velocità massime della connessione in Upload | 50 Mbps |
| Velocità normalmente disponibili della connessione in Download | 180 Mbps |
| Velocità normalmente disponibili della connessione in Upload | 30 Mbps |
| Velocità pubblicizzate della connessione in Download | 300 Mbps |
| Velocità pubblicizzate della connessione in Upload | 50 Mbps |
| Tipologia di indirizzi IPv4 assegnato | Privato, statico<br>Pubblico, statico<br>Pubblico, dinamico |
| Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati | Pubblico, statico |
| Disponibilità di meccanismi di QoS | No |
| Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet | No |
| Informazioni relative al modem libero | https://www.pianetafibra.it/modem/ |
| Antivirus, firewall | Non disponibili direttamente con questo servizio |
| Assistenza tecnica | https://my.pianetafibra.it/ |
| Numeri e indirizzi di assistenza | +39 024 792 3469 |

Seflow si impegna a rispettare gli indicatori specifici di qualità del Servizio di accesso a Internet indicati nella Documentazione Informativa:

1. velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload);
2. ritardo massimo di trasmissione dati;
3. tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione.

Se il Cliente riscontra, tramite il software Ne.Me.Sys (cd. "Misura Internet" messo a disposizione dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - v. www.misurainternet.it) nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e suoi aggiornamenti, valori di Servizio peggiori rispetto a quelli garantiti per il Servizio, potrà:



**Seflow S.r.l.**
Via San Clemente n. 53 – Ponte San Pietro
**Partita I.V.A**. 04537400964 | **Codice Fiscale** 04537400964
**PEC**:seflow@pec.it; **Sito web**: https://www.pianetafibra.it/

1. presentare reclamo circostanziato a Seflow tramite raccomanda a/r o PEC da inviare a Seflow entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, precisando nell'oggetto "Reclamo Misura Internet" e allegando il certificato della misura effettuata; oppure
2. trasmettere telematicamente il certificato a Seflow tramite lo stesso servizio di verifica gratuita della qualità, a valere quale reclamo circostanziato, per ottenere il ripristino della qualità garantita.

Seflow si adopererà per ripristinare ove possibile il livello di qualità del Servizio, entro 30 giorni.
Non prima di 30 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, attraverso il medesimo strumento, nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e suo aggiornamento, il Cliente potrà effettuare una seconda verifica e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori di quelli garantiti da Seflow per il Servizio, potrà:

(i) qualora il mancato rispetto dei parametri garantiti riguardi le velocità minime della connessione in download e upload, il ritardo massimo di trasmissione dati o il tasso massimo di perdita dei pacchetti, recedere senza costi o penali dal Contratto per tale Servizio, mediante comunicazione da inviare a Seflow con raccomandata A/R o PEC. Tale recesso avrà effetto non appena registrato nei sistemi di Seflow e in ogni caso decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, il Cliente potrà aderire, se disponibile a listino, senza costi per la modifica, ad una offerta di Seflow di prezzo inferiore con la stessa tecnologia sottostante e con qualità e caratteristiche proporzionali a quelle riscontrate.

(ii) qualora il mancato rispetto dei parametri garantiti riguardi un indicatore specifico di qualità del Servizio indicato nella Documentazione Informativa per velocità minima garantita, velocità massima, velocità normalmente disponibile, ritardo massimo di trasmissione dati o tasso di perdita dei pacchetti, il Cliente potrà richiedere gli indennizzi indicati per la specifica ipotesi nella Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, il diritto del Cliente agli indennizzi deve considerarsi alternativo alla facoltà di recesso di cui al punto (i).

Qualora il Cliente Consumatore possa contestare una discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente del Servizio, potrà recedere dal Contratto fermo restando il proprio diritto agli indennizzi.



**Seflow S.r.l.**
Via San Clemente n. 53 – Ponte San Pietro
**Partita I.V.A**. 04537400964 | **Codice Fiscale** 04537400964
**PEC**:seflow@pec.it; **Sito web**: https://www.pianetafibra.it/