



fibra

Sintesi contrattuale aggiornata al 10.10.23

- **La presente sintesi delle Condizioni Generali di contratto, contiene gli elementi principali dell'offerta di servizi come prescritto dal Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche**
- **Le informazioni tecniche ed economiche di dettaglio per singola offerta sono contenute nelle specifiche tabelle, le informazioni contrattuali complete nelle Condizioni generali di contratto, pubblicate sul sito www.virginfibra.it nelle specifiche sezioni.**

Reclami

I Clienti potranno ottenere assistenza o presentare reclami contattando il Servizio Clienti di Virgin Fibra al numero 028140180, tramite la chat accessibile dall'area personale, oppure scrivendo a Virgin Fibra al seguente indirizzo: reclami@virginfibra.it

Contratto e Servizio

Tutte le Offerte di Virgin Fibra includono Internet illimitato in pura fibra FTTH - **Fiber To The Home** - sono le connessioni interamente in Fibra Ottica dalla centrale fino all'interno della casa del Cliente - e il modem in comodato d'uso gratuito. Si possono aggiungere servizi opzionali, sia prima dell'attivazione sia successivamente.

Il Contratto si perfeziona con l'inserimento dei dati e il consenso al trattamento, con la scelta di un'Offerta, con l'accettazione delle Condizioni Generali di Contratto vigenti, e con il buon esito del pagamento del primo corrispettivo del Servizio. Il Modulo d'Ordine - che viene generato con l'inserimento dei dati e l'accettazione delle Condizioni Generali di Contratto - formalizza la richiesta di attivazione del Servizio.

Il Servizio - salvo impedimenti tecnici - sarà attivato entro 70 giorni solari, decorso il termine di 14 giorni (periodo di ripensamento).

Prestazioni di base, velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso

Offerta 1 Gb/s banda nominale (FTTH -GPON)

Download: 1 Gb/s

Upload: 300 Mb/s

Banda minima in downloading e uploading (FTTH GPON)

Download: 100 Mb/s

Upload: 12 Mb/s

Ritardo massimo di trasmissione dati < 60 ms on net

Tasso di Perdita dei pacchetti < 0.1% on net

Offerta 2.5 Gb/s banda nominale (FTTH - GPON)

Download: 2.5 Gb/s

Upload: 500 Mb/s

Banda minima in downloading e uploading (FTTH GPON)

Download: 100 Mb/s

Upload: 12 Mb/s

Ritardo massimo di trasmissione dati < 60 ms on net

Tasso di Perdita dei pacchetti < 0.1% on net

La velocità massima dichiarata dipende da: copertura, gradi di congestione della rete, tecnologia disponibile nella zona, capacità del server a cui si è collegati, dalla struttura dell'immobile e dall'utilizzo della connessione Wi-Fi. La velocità massima a 2.5 Gigabit/s è da intendersi come somma delle velocità di navigazione di tutti i device connessi alla stessa rete tramite Ethernet e/o WiFi. Nello specifico, i singoli device possono raggiungere la velocità massima di 2.5 Gigabit/s a patto che dispongano di alcune caratteristiche tecniche.

In caso di mancato rispetto, da parte di Virgin Fibra, delle condizioni contrattuali o degli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi, è possibile richiedere informazioni o presentare reclami ai contatti sopra indicati.

I prezzi

I prezzi delle singole Offerte sono consultabili sul sito <https://www.Virgin Fibra.it>

Durata, rinnovo e risoluzione

Il Cliente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza nessuna penale, dando 30 giorni di preavviso. Il recesso può essere comunicato tramite l'Area Personale oppure contattando il servizio clienti.

In tutti i casi di recesso il router diventa di proprietà del Cliente e non deve essere restituito.

In caso di morosità prolungata o in caso di violazioni di norme attinenti alla sicurezza della rete, Virgin Fibra potrà risolvere anticipatamente il contratto, senza alcun onere per il Cliente, previa comunicazione.