

LE OFFERTE KONNECT: SCHEDA INFORMATIVA STANDARD

Aggiornata il: 02/11/2020

Le offerte konnect	konnect Easy	konnect Zen	konnect Max
Descrizione dell'offerta	Le offerte Internet via satellite konnect consentono di accedere ai servizi di connessione fissa a Internet via satellite tramite la rete satellitare EUTELSAT KONNECT. Questo servizio è fornito esclusivamente presso il Suo indirizzo di installazione.		
Requisiti di ammissibilità	La disponibilità del servizio internet via satellite konnect in Italia è soggetto a verifica di copertura. La sottoscrizione alle offerte Internet via satellite konnect è riservata ai maggiorenni. Queste offerte sono adatte ad un uso residenziale.		
Condizioni di attivazione del servizio	Per poter beneficiare di una delle offerte Internet via satellite konnect è indispensabile possedere, installare e mettere in servizio un kit satellitare compatibile con il satellite EUTELSAT KONNECT (7,2° Est). Tale kit (denominato " Apparecchiatura konnect ") è messo a disposizione da Eutelsat S.A. nell'ambito dell'abbonamento ad una delle offerte Internet via satellite konnect. Trattandosi dell'attivazione del servizio, si devono inoltre considerare: <ul style="list-style-type: none"> - eventuali ostacoli geografici alla ricezione della rete satellitare EUTELSAT KONNECT, - Possibili ostacoli legali all'installazione dell'apparecchiatura necessaria per la ricezione della rete satellitare EUTELSAT KONNECT. 		
Prezzo mensile dell'offerta con minimo contrattuale (eccetto promozioni)	konnect Easy 29,99€/mese IVA incl.	konnect Zen 44,99€/mese IVA incl.	konnect Max 69,99€/mese IVA incl.
Prezzo mensile dell'offerta senza minimo contrattuale* (eccetto promozioni)	konnect Easy 39,99€/mese IVA incl.	konnect Zen 54,99€/mese IVA incl.	konnect Max 79,99€/mese IVA incl.
	*Le offerte non vincolanti sono disponibili esclusivamente per la sottoscrizione via telefono, chiamando 0444130834		
Promozioni	In caso di promozione applicabile, La invitiamo a consultare la " Guida alle Tariffe konnect "		
Durata dell'adesione	Le offerte vincolanti Internet via satellite konnect con minimo contrattuale dovranno essere sottoscritte per un periodo di undici (11) mesi pieni, più il pro-rata del mese in cui il Suo servizio sarà attivato. Saranno poi rinnovate di mese in mese. Le offerte non vincolanti non prevedono un periodo di adesione minima contrattuale e vengono rinnovate mese per mese.		
Apparecchiatura konnect	Messa a disposizione in comodato d'uso gratuito da Eutelsat S.A.		

It's that simple.

Costi aggiuntivi	<ul style="list-style-type: none"> - 49 € IVA incl. di costi di attivazione, da pagare al momento della sottoscrizione del servizio konnect per la sua installazione. - Costo di una installazione standard, effettuata da un professionista, pari a 209 € IVA incl. In caso di sottoscrizione di un'offerta vincolante, i costi di installazione standard saranno a carico di Eutelsat S.A., o sarà emesso un bonus in Suo favore di 209 € IVA incl. (costi supplementari potrebbero esserle fatturati (con preventivo) in caso di installazione denominata "non-standard"). <p>L'installazione standard dipende dall'accesso al sito e dalla sua complessità, ma non dipende dal numero di ore necessarie per effettuare l'installazione.</p> <p>Un'installazione standard dipende inoltre dalla possibilità di collocare l'antenna nelle seguenti possibili posizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nei muri laterali dell'edificio quando facilmente accessibili con una scala di classe 1 (può sostenere fino a 130 kg); - nel tetto quando accessibile dalle scale dell'edificio o con una scala di classe 1 (può sostenere fino a 130 kg) con staffe di montaggio sul muro interno, nel muro del parapetto, o sulla superficie del tetto stesso; - al piano terra con base in cemento quando sia possibile avere la visibilità del satellite; - quando la distanza del cavo non sia superiore ai 30 m in caso di uso del cavo incluso nella dotazione standard dell'apparecchiatura konnect. Il percorso del cavo deve inoltre essere adeguato e fattibile. <p>Per maggiori informazioni sui diversi tipi di installazione non standard e i relativi costi, è possibile consultare le "Condizioni contrattuali" e la "Guida alle Tariffe konnect".</p> <ul style="list-style-type: none"> - La penale in caso di cessazione prima del termine del periodo minimo contrattuale, sarà proporzionale ai servizi di cui Lei ha usufruito. La penale per cessazione non potrà eccedere i costi sostenuti da Eutelsat S.A. per l'attivazione dei Suoi servizi, pari a un importo massimo di 209 € IVA incl., né superare il valore del contratto, salvo cessazione per giusta causa (consultare il Paragrafo 15.02 delle Condizioni contrattuali). La penale per cessazione può essere pagata in un'unica soluzione o in più pagamenti dilazionati. 			
Migrazione tra offerte con minimo contrattuale	Offerta di partenza in colonna /verso offerta di arrivo	konnect Easy	konnect Zen	konnect Max
	konnect Max	OK Con il rinnovo del minimo contrattuale di 12 mesi	OK Con il rinnovo del minimo contrattuale di 12 mesi	-
	konnect Zen	OK Con il rinnovo del minimo contrattuale di 12 mesi	-	OK Senza rinnovo del minimo contrattuale
	konnect Easy	-	OK	OK Senza rinnovo del minimo contrattuale

It's that simple.

			Senza rinnovo del minimo contrattuale	
Caratteristiche di Internet via satellite	<p>Il volume mensile di dati nell'ambito di ogni offerta è illimitato. Tuttavia, ogni offerta contiene un volume di dati definiti "prioritari", il cui superamento può influire sulle velocità di upload e download, in particolare a seconda del carico e delle condizioni della rete satellitare EUTELSAT KONNECT al momento dell'utilizzo del servizio da parte Sua. Le velocità massime indicate nelle offerte non sono infatti garantite.</p>			
	<p>konnect Easy 20 GB di dati prioritari</p>	<p>konnect Zen 60 GB di dati prioritari</p>	<p>konnect Max 120 GB di dati prioritari</p>	
	<p>Informazioni supplementari: Il volume di dati consumati nella fascia notturna compresa tra l' 1:00 e le 6:00 del mattino (ora locale) non viene contabilizzato e non viene detratto dal volume di dati prioritari. Il volume di dati prioritari non consumati nel corso di un (1) mese non può essere utilizzato nel mese successivo. Il Suo riepilogo dei consumi è reperibile accedendo con il Suo login ID nell'Area clienti "my konnect".</p>			
Velocità massime e minime in ricezione/trasmissione	konnect Easy	konnect Zen	konnect Max	
	L'apparecchiatura konnect consente lo scambio di dati via Internet sfruttando le rispettive velocità massime teoriche:			
	fino a 30 Mbps in ricezione	fino a 50 Mbps in ricezione	fino a 100 Mbps in ricezione	
	fino a 5 Mbps in trasmissione			
	Velocità minime teoriche			
	15 Mbps minima in ricezione	25 Mbps minima in ricezione	50 Mbps minima in ricezione	
	2,5 Mbps minima in trasmissione			
<p>Le velocità indicate sono teoriche e dipendono da numerosissimi fattori, in particolare: il tipo di utilizzo da parte Sua, la Sua ubicazione, l'installazione conforme, l'assenza di disturbi esterni (ad es.: ostacoli), l'uso della rete da parte di altri utenti, le connessioni simultanee ai Suoi servizi, le attività in background che utilizzano la Sua connessione, la configurazione del Suo computer, della Sua rete o della Sua abitazione, le applicazioni da Lei utilizzate, ecc. Tali velocità sono soggette a regolare revisione da parte di Eutelsat S.A..</p>				
Limitazioni legate ai flussi video	<p>Le applicazioni che utilizzano flussi video, come lo streaming di video online o il video on demand (VOD), sono soggette ad una limitazione applicata da Eutelsat S.A., che definisce la qualità video che può essere visualizzata da un abbonato. Si tratta della qualità video massima di cui l'utente può usufruire con l'offerta konnect, senza garanzia.</p>			

	Qualità massima di visualizzazione di un video:		
	Definizione standard (480p)	Definizione HD Ready (720p)	Definizione Full HD (1080p)
Altri utilizzi	<p>Per informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Scaricare e trasmettere file di grandi dimensioni provoca un elevato consumo di dati. Le consigliamo quindi di farne un uso ragionevole o di approfittare del fatto che, i dati utilizzati durante la notte tra le 1:00 e le 6:00 del mattino (ora locale), non vengono contabilizzati. ▪ Le caratteristiche della connessione Internet via satellite non sono indicate per un utilizzo che richieda tempi di risposta rapidi (es.: i giochi online, ecc.) o le attività ad alto rischio. ▪ Alcuni siti con bassi livelli di sicurezza oppure ad alta sicurezza (incluse le VPN crittografate) possono essere difficilmente accessibili, questo può dipendere anche dalle impostazioni del Suo browser. ▪ Alcuni siti web non sono consultabili al di fuori del loro Paese di origine. 		
Parental control	<p>Per garantire la protezione dei Suoi figli minorenni da siti che potrebbero offendere la loro sensibilità, esistono in commercio soluzioni (gratuite o a pagamento), compatibili con PC/Mac o telefoni Android/iOS e disponibili online, per limitare l'accesso a siti web che forniscono contenuti inappropriati (sesso, droga, armi, violenza, incitamento all'odio razziale, ecc.) o non raccomandabili per i Suoi figli.</p> <p>È inoltre possibile per i genitori personalizzare profili di navigazione, impostare orari di accesso a Internet, visualizzare la cronologia dei siti visitati e creare "liste bianche" e "liste nere" riservate a bambini e adolescenti.</p> <p>Eutelsat S.A. mette a Sua disposizione un elenco indicativo dei principali software disponibili sul mercato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cybersitter: http://www.cybersitter.com/ - Witigo: https://www.witigo.eu/ - McAfee Private Service: https://www.mcafee.com/en-us/for-home.html - Xooloo: https://www.xooloo.com/ 		
Caratteristiche dell'Apparecchiatura konnect	<p>L'Apparecchiatura konnect è composta da: una parabola di 74 cm di diametro, un'antenna con testa d'antenna (1W), un trimast, un cavo coassiale (30 m), un modem HT2000W (con router Wi-Fi), un cavo di alimentazione e un cavo Ethernet.</p> <p>L'Apparecchiatura konnect è messa a Sua disposizione in comodato d'uso gratuito da Eutelsat S.A.; salvo diversa indicazione da parte di Eutelsat S.A. Lei si impegna quindi a restituirla (tutta o in parte, a seconda dei casi), utilizzando il buono di reso messo a Sua disposizione al momento della risoluzione del contratto (cessazione, recesso, ecc.). In caso contrario, Le sarà fatturata.</p>		
Termine indicativo per la fornitura del servizio	<p>Il servizio incluso nella Sua offerta sarà attivato dopo l'installazione dell'Apparecchiatura konnect (Il periodo minimo contrattuale viene conteggiato a partire dall'attivazione del servizio).</p> <p>L'Apparecchiatura konnect è messa a Sua disposizione in comodato d'uso gratuito da Eutelsat S.A. Sarà consegnata a casa</p>		

	<p>Sua entro un massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla conferma del Suo ordine.</p> <p>Lei dovrà essere presente alla consegna dell'Apparecchiatura konnect, organizzare un appuntamento con un tecnico autorizzato di Eutelsat S.A., incaricato di eseguire un'installazione professionale (entro un periodo massimo di venti (20) giorni lavorativi successivi al Suo ordine) e Lei dovrà assicurare l'accesso al luogo di installazione. In tal modo Lei potrà beneficiare del servizio incluso nella Sua offerta.</p> <p>In caso di assenza all'appuntamento per l'installazione o di cancellazione tardiva, potranno esserle addebitati costi aggiuntivi (indicati nella "Guida alle Tariffe konnect").</p>
Tempistiche per il recesso	<p>In qualità di consumatore, se Lei ha sottoscritto la Sua offerta a distanza, godrà di un periodo di recesso che deve essere esercitato entro e non oltre quattordici (14) giorni lavorativi dall'attivazione del servizio incluso nella Sua offerta. Eutelsat S.A. si riserva pertanto il diritto di fatturarle l'utilizzo del servizio tra l'attivazione dell'offerta (su Sua richiesta) e l'esercizio del Suo diritto di recesso. Lei si impegna a restituire il Modem (con i relativi cavi e alimentatore). In caso contrario, Le sarà fatturato.</p> <p>I costi di installazione (standard e non-standard), dovuti a prestazioni non dipendenti dai servizi di attivazione di Internet via satellite, pagati a installazione avvenuta, non Le saranno rimborsati qualora Lei eserciti il Suo diritto di recesso.</p>
Cessazione	<p>In caso di contratto con durata minima contrattuale in corso:</p> <p>Se Lei ha dato la Sua adesione ad un'offerta con minimo contrattuale, potrà disdire il Suo abbonamento dando un preavviso di trenta (30) giorni come da contratto e Le sarà richiesto di pagare una penale per la cessazione, proporzionale alle prestazioni di cui Lei ha usufruito. La penale per cessazione non potrà eccedere i costi sostenuti da Eutelsat S.A. per l'attivazione dei Suoi servizi, pari a un importo massimo di 209 € IVA incl., né superare il valore del contratto, salvo cessazione per giusta causa (consultare il Paragrafo 15.02 delle Condizioni contrattuali). La penale per cessazione può essere pagata in un'unica soluzione o in più pagamenti dilazionati.</p> <p>Nel caso in cui il periodo minimo contrattuale sia stato superato o il contratto non sia sottoposto ad alcun vincolo:</p> <p>Lei è libero di disdire l'abbonamento, rispettando tuttavia il periodo di preavviso previsto per contratto.</p> <p>In ogni caso:</p> <p>Lei si impegna a restituire il Modem (con i relativi cavi e alimentatore). In caso contrario, Le sarà fatturato.</p>
Condizioni contrattuali applicabili	<p>Le Condizioni contrattuali applicabili alle offerte sono disponibili al link https://europe.konnect.com/sites/europe/files/2020-11/it_contract.pdf da aggiungere.</p>
Informazioni tariffarie complementari	<p>Ulteriori informazioni sui prezzi sulle offerte sono disponibili sulla "Guida alle Tariffe konnect", disponibile al link https://europe.konnect.com/sites/europe/files/2020-11/it_guida_tariffe_final.pdf da aggiungere.</p>

SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI

<p>Servizio clienti</p>	<p>È possibile contattare il Servizio clienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inviando un messaggio a un consulente di Eutelsat S.A. mediante il modulo di contatto disponibile nella Sua Area clienti "my konnect" o sul sito web di konnect; - telefonandoci al 0282955949 (servizio gratuito + costo della chiamata), disponibile dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 19.00.
<p>Reclami</p>	<p>In caso di reclamo, La preghiamo di rispettare le fasi seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1° fase: Lei contatterà il Servizio clienti per telefono (0282955949) o dalla Sua Area clienti "my konnect"; Eutelsat S.A. farà tutto il possibile per risponderle nel minor tempo possibile e in ogni caso entro quindici (15) giorni dal ricevimento della Sua richiesta; - 2° fase: Se non riceverà alcuna risposta entro il suddetto periodo di quindici (15) giorni o se non riterrà soddisfacente la risposta ottenuta, La invitiamo a scriverci all'indirizzo di Eutelsat S.A. – konnect Service Management Client- 32 boulevard Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux – Francia, rispettando le disposizioni delle Condizioni contrattuali; Eutelsat S.A. farà tutto il possibile per risponderle nel minor tempo possibile e in ogni caso entro quindici (15) giorni dal ricevimento della Sua richiesta; - 3° fase: dopo aver seguito la 1° e la 2° fase, in assenza di una risposta entro il suddetto periodo di quindici (15) giorni o nel caso di risposta da Lei ritenuta insoddisfacente (o in qualsiasi altro momento), Lei avrà la possibilità di ricorrere ad una procedura di mediazione (in particolare attraverso la piattaforma europea di risoluzione delle controversie se ha sottoscritto la Sua offerta tramite l'E-shop: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage, o a qualsiasi altro strumento di mediazione (quale https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm), in particolare in caso di sottoscrizione presso un rivenditore konnect o per telefono).