# Hopy Play · Trasparenza tariffaria

Hopy Internet, marchio di XeniaGroup S.r.l. · P.IVA IT01849280191

Versione 1.0 · Aggiornamento 2026-10-18

Prospetto economico dell’offerta **Hopy Play**, codice **HOPY-PLAY-20261018**. Versione in vigore dal **18/10/2026**. Schema secondo l’Allegato 1 al Regolamento della delibera AGCOM **106/25/CONS**; prestazioni secondo la delibera **156/23/CONS**.

**Tutti gli importi di questa scheda sono IVA 22% inclusa.**

## Caratteristiche dell’offerta

| **Caratteristiche dell’offerta** | **Condizioni** |
|---|---|
| Operatore | XeniaGroup S.r.l. · marchio Hopy Internet |
| Nome commerciale e codice offerta | Hopy Play · HOPY-PLAY-20261018 |
| Stato dell’offerta | Sottoscrivibile previa verifica positiva di copertura e fattibilità; condizioni individuali consegnate prima dell’accettazione |
| Data di inizio sottoscrivibilità della presente versione | 18/10/2026 |
| Data di fine sottoscrivibilità | Non prevista; fino a nuova versione pubblicata |
| Territorio di riferimento | Italia, nelle aree coperte dai profili della tabella seguente |
| Tipologia dell’offerta | Piano base in abbonamento a tempo indeterminato |
| Se opzione, piani base compatibili | Non applicabile: è un piano base |
| Pagina web di pubblicazione | Trasparenza Hopy Play · pagina commerciale |
| Mercato di riferimento | Fisso · accesso Internet solo dati |

| **Caratteristiche dell’offerta** | **Condizioni** |
|---|---|
| Modalità di pagamento / tariffazione | Abbonamento mensile, non prepagato. Bonifico, carta, PayPal o addebito diretto bancario SEPA (SDD) |
| Target clientela | Privati e famiglie |
| Tecnologia di rete | FTTH · fibra fino alla sede |
| Velocità di connessione Internet · download / upload | Fino a 2.500 / 1.000 Mbit/s; prestazioni nella tabella tecnica |
| Prezzo attivazione · nuovi clienti nativi · a listino | 99,00 €, secondo rete; una tantum, senza rate residue |
| Prezzo attivazione · nuovi clienti in migrazione · a listino | 99,00 €, secondo rete; la portabilità voce non è inclusa |
| Prezzo attivazione · già clienti | Nessun rinnovo automatico dell’attivazione. Un cambio di rete o profilo richiede proposta specifica, con costo esplicito accettato prima dell’ordine |
| Prezzo attivazione · in promozione | Non applicabile: nessuna promozione introduttiva |
| Durata promozione | Non applicabile |
| Durata minima del contratto | 0 mesi · nessun vincolo minimo |
| Costo disattivazione / cessazione | 0,00 € |
| Costo recesso / migrazione | 0,00 € · nessuna penale o recupero sconti |
| Prezzo · addebito flat a regime | Da 39,90 €/mese per il pacchetto completo; importi esatti per rete nella tabella seguente |
| Prezzo · addebito flat in promozione | Non applicabile |
| Addebito a consumo · scatto alla risposta / fonia / SMS | Non applicabile: fonia, SMS e chiamate di emergenza esclusi |

| Caratteristiche dell’offerta | Condizioni |
|---|---|
| Addebito a consumo · Internet a volume / a tempo | 0,00 €/GB · 0,00 €/minuto; traffico incluso nel canone |
| Servizi flat · fonia fissa e mobile, ON NET / OFF NET, SMS | Non inclusi / non applicabile |
| Servizi flat · Internet a volume e a tempo | GB illimitati · ore illimitate; nessuna soglia quantitativa o tariffa extra a consumo |
| Imposte | IVA 22% inclusa |

## Canoni e attivazione per rete

Il prezzo esatto dipende dalla rete disponibile al tuo indirizzo. Il prezzo «da» non è disponibile su tutti i civici. La verifica di copertura e la proposta individuale identificano la variante prima dell’ordine.

| Rete / profilo | Pacchetto €/mese | Attivazione € | 12 mesi € | 24 mesi € |
|---|---|---|---|---|
| Piano Italia 1 Giga | 39,90 | 99,00 | 577,80 | 1056,60 |
| FiberCop VULA | 39,90 | 99,00 | 577,80 | 1056,60 |
| Open Fiber C&D | 42,90 | 99,00 | 613,80 | 1128,60 |
| Open Fiber A&B | 44,90 | 99,00 | 637,80 | 1176,60 |
| FiberCop Bitstream NGA · Sardegna / Sud | 46,90 | 99,00 | 661,80 | 1224,60 |

I totali a 12 e 24 mesi includono attivazione e tutto il pacchetto Play, a canone invariato, per mesi interi. Non sono una durata minima.

# Servizi inclusi

| Servizio | Canone mensile | Una tantum aggiuntiva |
|---|---|---|
| Router a noleggio | Incluso | 0,00 € |
| IP pubblico statico IPv4 e setup | Incluso | 0,00 € |
| Assistenza prioritaria Hopy | Inclusa | 0,00 € |
| Configurazione remota guidata per PC/console | Inclusa | 0,00 € |
| Parental control su richiesta | Gratuito | 0,00 € |

I 99 € di attivazione comprendono anche il setup dell'IP statico. Non si sommano modem, statico o priorità al canone Play. Il router compreso non è oggetto di vendita rateale; puoi usare un router compatibile di tua scelta, senza variazione del prezzo del pacchetto.

La priorità riguarda l'ordine di gestione delle richieste Hopy: non è una priorità del traffico Internet e non modifica i termini di riparazione. La configurazione remota verifica collegamenti, apparato e impostazioni per PC/console; le funzioni di gestione delle code dipendono dal router e possono ridurre il picco di velocità. Non garantisce ping costante o NAT aperto verso ogni gioco. Il percorso standard FiberCop è VULA; Bitstream NGA è valutato soprattutto in Sardegna e Sud e richiede conferma al civico.

# Fatturazione, installazione e pagamenti

Fatturazione mensile, fattura digitale gratuita. Il canone decorre dall'attivazione effettiva; primo e ultimo periodo sono proporzionati ai giorni di servizio. Pagamento entro 15 giorni dalla data di emissione, con scadenza riportata in fattura. Metodi accettati: **bonifico bancario, carta, PayPal, addebito diretto bancario SEPA (SDD, già RID)**. Hopy non applica supplementi per il metodo scelto; eventuali costi della propria banca restano a carico del cliente.

L'attivazione una tantum comprende gestione dell'ordine, attivazione dell'accesso e installazione standard della terminazione prevista dalla rete. Eventuali opere edili, cablaggi aggiuntivi, interventi a domicilio fuori standard o traslochi richiedono preventivo distinto e accettato. Nessuna voce extra viene addebitata senza importo e consenso preventivi. Nessun deposito cauzionale o anticipo di

traffico è previsto. Nessuno sconto introduttivo a scadenza o indicizzazione automatica.

## Durata, cessazione e restituzione del router

Contratto a tempo indeterminato, nessun vincolo minimo. Cessazione e migrazione: **0 €**, anche nei primi 24 mesi; nessuna penale, recupero sconti o rata residua di attivazione. Restano dovuti soltanto il servizio effettivamente fruito fino alla cessazione, entro il preavviso massimo di 30 giorni, e le altre prestazioni separatamente richieste e accettate. Non si fattura il servizio dopo cessazione o trasferimento. Non si addebitano costi di uscita non quantificati in questa offerta.

Il router Hopy è fornito **a noleggio** con canone compreso nel pacchetto e resta di proprietà di Hopy. Consegna standard inclusa. Guasti non imputabili al cliente e normale usura non comportano costi di sostituzione. Restituisci router, alimentatore e accessori entro **30 giorni dalla cessazione o dalla fine del noleggio** a **XeniaGroup S.r.l. — resi Hopy, Via Capellana 21/B, 26011 Casalbuttano ed Uniti (CR)**, indicando codice cliente o contratto. Comunica la spedizione via ticket o e-mail e conserva la ricevuta. Una richiesta di istruzioni non sospende né condiziona il recesso.

Spedisci con imballo protettivo e servizio tracciabile a tue spese: costo stimato ordinario **10–15 €**, secondo il vettore scelto, senza commissioni di reso Hopy. Per sostituzioni dovute a guasto non imputabile al cliente, errore di Hopy o recesso tutelato per inadempimento, Hopy organizza gratuitamente il ritiro. ONT, borchia e antenna dell’operatore di rete non vanno smontati o spediti autonomamente: Hopy coordina l’eventuale ritiro tecnico senza oneri standard aggiuntivi.

Prima di un addebito per mancata restituzione Hopy invia un sollecito con ulteriori 15 giorni per restituire. L’importo è limitato al valore residuo documentato del router, **massimo 99,00 € IVA inclusa all’origine**, ridotto di 1/36 per ogni mese di noleggio trascorso e azzerato dopo 36 mesi. Per danni imputabili al cliente vale il minore tra riparazione documentata e valore residuo; nessun costo per normale usura. Nessun addebito cumulativo per danno e mancata restituzione dello stesso apparato. La restituzione non è condizione per cessare la linea.

Per il ripensamento consumer, normalmente entro 14 giorni dalla conclusione (30 nei casi previsti dalla legge), restituisci l’apparato entro 14 giorni dalla comunicazione. Il costo diretto di spedizione sopra indicato resta a tuo carico se previamente comunicato; restano le tutele per difetti di conformità. L’eventuale avvio anticipato richiede richiesta espressa separata: si paga soltanto il servizio proporzionato già eseguito nei casi di legge.

# Prestazioni dell’accesso

| Rete / profilo | Pubblicizzata e massima D/U Mbit/s | Minima D/U Mbit/s | Normalmente disponibile D/U Mbit/s | RTT massimo | Perdita massima |
|---|---|---|---|---|---|
| Piano Italia 1 Giga | 2500 / 1000 | 100 / 40 | 450 / 70 | 40 ms | 0,2 % |
| FiberCop VULA | 2500 / 1000 | 40 / 20 | 450 / 70 | 40 ms | 0,2 % |
| Open Fiber C&D | 2500 / 1000 | 100 / 40 | 450 / 70 | 40 ms | 0,2 % |
| Open Fiber A&B | 2500 / 1000 | 40 / 20 | 450 / 70 | 40 ms | 0,2 % |
| FiberCop Bitstream NGA · Sardegna / Sud | 2500 / 1000 | 40 / 20 | 450 / 70 | 40 ms | 0,2 % |

D/U significa download/upload. I valori massimi coincidono con le velocità pubblicizzate «fino a» del profilo. Minimi e valori normalmente disponibili sono impegni contrattuali Hopy, non risultati statistici già misurati. I valori di RTT e perdita si riferiscono al percorso di misura della connessione, secondo le modalità applicabili di Misura Internet, e non a qualunque server di gioco o destinazione mondiale.

Le misure richiedono Ethernet, dispositivi e porte adeguati al profilo, assenza di traffico concorrente e le condizioni del sistema di misura. Wi-Fi, protocollo e capacità dei dispositivi possono ridurre il risultato; una porta da 1 Gbit/s limita il singolo collegamento. FTTC dipende anche da distanza e qualità del rame; FWA dalla tratta radio. Un profilo diverso o prestazioni individuali diverse richiedono informativa e accettazione prima dell’attivazione: non vengono applicati unilateralmente minimi inferiori a quelli pubblicati.

# Tempi massimi garantiti

| Rete / profilo | Attivazione massima · giorni solari | Riparazione massima · giorni lavorativi |
|---|---|---|
| Piano Italia 1 Giga | 90 | 5 |
| FiberCop VULA | 60 | 5 |
| Open Fiber C&D | 90 | 5 |

| Rete / profilo | Attivazione massima · giorni solari | Riparazione massima · giorni lavorativi |
|---|---|---|
| Open Fiber A&B | 90 | 5 |
| FiberCop Bitstream NGA · Sardegna / Sud | 60 | 5 |

L’attivazione decorre dalla ricezione dell’ordine valido completo di dati e documenti necessari. Se non richiedi l’avvio anticipato durante il periodo di ripensamento, il termine decorre dalla fine di tale periodo. Avvio dell’ordine verso la rete e reinvio dopo rimozione di un KO entro 2 giorni lavorativi. Per la riparazione, il giorno della ricezione della segnalazione è il giorno zero; si contano i giorni successivi dal lunedì al venerdì, esclusi festivi nazionali. Un termine più favorevole comunicato e accettato per la linea prevale.

Eventuali impedimenti imputabili al cliente e cause di forza maggiore sono documentati e comunicati con durata e nuova previsione; non è prevista una sospensione generica per ritardi del fornitore di rete. Hopy resta responsabile del rapporto con il cliente. Manutenzioni programmate: preavviso di almeno 48 ore, salvo interventi urgenti di sicurezza o ripristino. L’assistenza prioritaria non equivale a riparazione in giornata o a un SLA aggiuntivo.

## Assistenza, tutele e documenti applicabili

Assistenza ordinaria inclusa: ticket nell’area clienti o e-mail info@hopyinternet.it, con ricezione H24. Ricezione continua non significa risposta istantanea. Reclami gratuiti: modulo e canali, risposta scritta entro 30 giorni. Parental control gratuito, attivabile e disattivabile via ticket o e-mail dal titolare.

Si applicano le condizioni generali consumer e la Carta dei servizi, con prevalenza delle condizioni particolari di questa scheda ove più specifiche e ferme le tutele inderogabili. Consulta anche informazioni sul fornitore, trasparenza tecnica, indennizzi e rimborsi, modem libero, accessibilità e agevolazioni, privacy e sintesi contrattuale. Sono le ulteriori informazioni previste dall’articolo 5 della delibera 106/25/CONS.

Per la verifica certificata delle prestazioni usa Misura Internet e Ne.Me.Sys.. Segnala il certificato entro 30 giorni dalla misura; Hopy ha 30 giorni dal reclamo per il ripristino. In caso di persistente difformità, documentata secondo la procedura, spettano i rimedi della delibera 156/23/CONS, tra cui recesso senza costi o passaggio gratuito a un’offerta proporzionata di prezzo inferiore sulla

stessa tecnologia, se disponibile, e gli indennizzi applicabili secondo le regole di alternatività previste. Puoi segnalare guasti anche senza certificato.

Recesso e migrazione · Ripensamento. Controversie: ConciliaWeb AGCOM. Confronto indipendente: Confronta offerte AGCOM.

---

Via Capellana 21/B, 26011 Casalbuttano ed Uniti (CR)
E-mail: info@hopyinternet.it · PEC: info@pec.xeniagroupsrl.com