



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Paraiso, 10 36015 Schio (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

LISTINO LINEE DEDICATE WIRELESS E4A

PCR	MCR	CANONE MENSILE
640 / 128	64	9.00 €
1280 / 256	128	12.00 €
4096 / 512	256	18.00 €
6144 / 1024	512	28.00 €
7168 / 2048	1024	50.00 €
8192 / 3072	2048	80.00 €
8192 / 4096	3072	170.00 €
8192 / 8192	4096	250.00 €
12288 / 12288	5120	480.00 €
24576 / 24576	6144	960.00 €
Per tutte le linee è previsto un COSTO DI ATTIVAZIONE una tantum di 80.00 €		
TAGLI SUPERIORI A PROGETTO, su frequenza licenziata e protetta, fino ad un massimo di 310/310 Mbit/sec e con 310 Mbit/sec di MCR		

In caso di specifiche esigenze è possibile fornire anche LINEE PERSONALIZZATE.

PCR = VELOCITA' MASSIMA RAGGIUNGIBILE dalla linea in Kbit/sec.

MCR = VELOCITA' MINIMA GARANTITA della linea in Kbit/sec.

TUTTI I PREZZI SONO IVA INCLUSA

TUTTE LE LINEE E4A INCLUDONO GRATUITAMENTE:

- 5 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA da 30 MB accessibili anche via webmail, con supporto IMAP e POP3, e con controllo antivirus e antispam direttamente sul server
- 8 IP STATICI e PUBBLICI (è anche possibile richiedere, senza alcun costo aggiuntivo, un numero maggiore di indirizzi IP, solo motivando adeguatamente la richiesta)
- un blocco di INDIRIZZI /64 IPv6 che viene fornito per ciascuna utenza
- il servizio VoIP (attivabile sulle linee wireless solo dopo verifica di fattibilità, e invece sempre disponibile senza necessità di test sulle linee in fibra ottica).
- è inoltre possibile cambiare il profilo scelto (sia aumentando sia diminuendo la velocità della propria linea) in qualsiasi momento, e senza alcun costo
- anche il SOPRALLUOGO per la verifica di fattibilità dell'installazione viene eseguito gratuitamente e senza alcun impegno per l'utente, qualunque sia l'esito del test.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Paraiso, 10 36015 Schio (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

Alcuni dettagli sulle caratteristiche delle connessioni:

- come si può notare dal listino, **le linee hanno valori di banda minima garantita tra i più elevati attualmente presenti sul mercato nelle rispettive fasce di prezzo;**
- **tutte le linee sono COMPLETAMENTE FLAT e SENZA ALCUN LIMITE DI TRAFFICO O TEMPO per qualsiasi tipo di servizio, incluso il P2P (che quindi non viene in alcun modo penalizzato rispetto al resto del traffico);**
- **il servizio prevede, per precisa scelta tecnica, l'utilizzo della QoS limitatamente alla SOLA gestione del VoIP, senza che questa gestisca o influenzi in alcun modo tutti gli altri tipi di traffico sulla rete.** Eventuali necessità di aumento della banda disponibile vengono gestite non tramite QoS, ma tramite l'aumento della capacità delle tratte di connessione, l'aumento della densità dei punti di trasmissione, e l'aumento del numero di tratte e del loro bilanciamento;
- **gli apparati vengono forniti in COMODATO D'USO GRATUITO, e NON ci sono variazioni di prezzo qualora serva un'antenna a parabola per maggior guadagno;**
- **le linee sono tutte attivabili INDIFFERENTEMENTE da utenti PRIVATI o AZIENDE, senza alcuna differenza di costi;**
- **ogni cliente può dare RECESSO dal servizio IN QUALSIASI MOMENTO, semplicemente comunicandocelo con una raccomandata A/R con 30 giorni di preavviso, sia che si tratti di un privato, sia di un'azienda (a differenza di quanto avviene con altri operatori, che applicano il diritto di recesso solo ai privati, o vincolano i clienti con contratti annuali o addirittura pluriennali): NON vi sono inoltre penali per la disdetta dal servizio;**
- **su tutte le linee è possibile utilizzare il collegamento contemporaneamente su più computer o dispositivi, opportunamente configurati, ed è inoltre possibile condividere il collegamento in una o più LAN;**
- **è possibile richiedere l'attivazione su tutte le linee del servizio BGP, e l'assegnazione di un AS number dedicato (contattate cortesemente il servizio informazioni per i prezzi e le informazioni relative a questi specifici servizi);**
- **inoltre i collegamenti rendono possibile l'accesso gratuito alla rete di HOTSPOT E4A, attualmente già presente in Veneto e Trentino.** In questi casi l'utente ha a disposizione presso ciascun Hotspot una connessione con le stesse caratteristiche della linea Wireless da lui attivata presso la sua abitazione o azienda.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Paraiso, 10 36015 Schio (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

ATTIVAZIONE DEI SERVIZI GRATUITI

E' possibile per l'utente attivare e gestire i vari servizi forniti gratuitamente insieme all'abbonamento Wireless E4A (**caselle e-mail, servizio VoIP, fatturazione e gestione pagamenti, dati di configurazione della connessione**) direttamente dal **PANNELLO DI CONTROLLO** che si trova all'indirizzo: <https://cpanel.e4a.it>

Tramite questo programma, messo a disposizione di ciascun utente, è infatti possibile prendere visione di tutte le fatture emesse, oltre che dei pagamenti effettuati e/o registrati; si può richiedere una copia delle fatture, che verrà inviata via posta elettronica allo stesso indirizzo utilizzato per effettuare la richiesta; e si può verificare il profilo attivo sulla propria linea, ottenendo anche un riepilogo dei dati di configurazione della stessa.

Per accedere al pannello di controllo è sufficiente registrarsi, dopo l'attivazione della linea, seguendo la semplice procedura indicata allo stesso indirizzo.

Sempre dal pannello di controllo è possibile **creare e modificare le credenziali di accesso alla rete di HOTSPOT E4A**. Grazie all'estensione della rete di accesso E4A, e alla sua struttura, è infatti possibile per gli utenti avere accesso in un numero sempre crescente di postazioni nelle seguenti aree:

- Provincia di **Vicenza**
- Provincia di **Verona** (in particolare nelle aree della Lessinia e del Lago di Garda)
- Provincia di **Padova**
- Provincia di **Treviso**
- Provincia di **Trento** (in particolare nelle aree turistiche e nelle strutture alberghiere di Molveno, Fai della Paganella, S. Orsola/Valle dei Mocheni, Luserna)

Gli utenti possono collegarsi agli hotspot mantenendo le caratteristiche di prestazioni e velocità previste dal proprio abbonamento Internet Wireless.

CAMBIO DEL PROFILO DI CONNETTIVITA' SCELTO

E' possibile cambiare il profilo scelto GRATUITAMENTE E IN QUALSIASI MOMENTO.

Il cambio di linea, una volta verificata la fattibilità tecnica della cosa, non comporta alcuna spesa, e solitamente neanche alcun lavoro sull'apparato o sul computer dell'utente (se poi per attivare un upgrade fosse necessario un intervento dei tecnici, ad esempio per eseguire un ripuntamento dell'antenna, l'intervento verrebbe comunque eseguito senza alcuna spesa per il cliente).

La richiesta di cambio di profilo si esegue semplicemente inviando una mail con i propri dati e l'indicazione della linea che si desidera attivare all'indirizzo: assistenza@e4a.it

La variazione può essere richiesta in qualsiasi momento, e si può ripetere ogni volta che si desidera (sia per aumentare, sia per diminuire il profilo scelto).

La modifica della linea viene attivata il prima possibile dal momento della richiesta del cliente, e comunque abitualmente entro la fine del mese in cui è avvenuta la richiesta, mentre la relativa modifica nella fatturazione si attiva dal primo giorno del mese seguente la variazione.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Paraiso, 10 36015 Schio (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

APPARATI

GLI APPARATI necessari ad usufruire della connessione Wireless (il decoder, l'antenna per la connessione, l'alimentatore e l'adattatore o PoE) **VENGONO FORNITI AL CLIENTE IN COMODATO D'USO GRATUITO, e NON CI SONO VARIAZIONI DI PREZZO QUALORA SERVA UN'ANTENNA A PARABOLA PER MAGGIOR GUADAGNO.**

Non è necessario noleggiare o acquistare apparati aggiuntivi per usufruire del servizio di connettività, a meno che non si desiderino configurazioni personalizzate o particolari.

Il servizio E4A è fornito grazie all'integrazione diretta tra la **RETE WIRELESS PROPRIETARIA (non dipendente quindi da alcun altro operatore, e gestita completamente e direttamente da noi), operante sulle frequenze libere 5.5 - 5.7 Ghz; la RETE DI ACCESSO DIRETTA IN FIBRA OTTICA** (senza l'utilizzo di Adsl o HDSL tradizionali, al contrario di quanto scelto da altri operatori, e completamente indipendente dalla rete Telecom o da altri operatori nazionali); e **LE DORSALI AD ALTA CAPACITA' - anch'esse di nostra proprietà e gestione - SU FREQUENZA LICENZIATA E IN FIBRA OTTICA.**

La stessa rete in fibra ottica viene utilizzata anche per fornire servizi di trasmissione ad altissima capacità agli altri operatori che si appoggiano alla nostra infrastruttura per erogare i propri servizi.

Precisiamo che UTILIZZIAMO ESCLUSIVAMENTE APPARATI NOTIFICATI ai sensi della Dir. 1999/5, come previsto dal Decreto Landolfi sul Wi-fi del 4 ottobre 2005, che **rispettano lo standard internazionale Hiperlan** e sono **dotati di tutte le più avanzate caratteristiche tecniche** previste per le migliori prestazioni, **nel rispetto delle normative nazionali e internazionali**, quali TPC (riduzione automatica ed ottimizzazione della potenza), DFS e Radar Detection per l'eliminazione delle interferenze fra apparati radio.

SERVIZIO DI BACKUP

In caso il cliente desideri un'ulteriore garanzia di continuità del servizio, per premunirsi da interruzioni della connessione - ad esempio in caso di guasti o interventi di manutenzione - è possibile richiedere (scrivendo a: assistenza@e4a.it) l'attivazione del **SERVIZIO DI BACKUP** tramite l'installazione di una doppia antenna o di un doppio apparato. Entrambi i servizi sono soggetti a **verifica gratuita di fattibilità** da parte dei tecnici per verificare che vi siano le condizioni necessarie all'attivazione, e **non** comportano alcuna variazione nei canoni mensili. Nel primo caso si installano **due antenne sullo stesso apparato** del cliente, collegate a due diversi ripetitori connessi a loro volta a due dorsali distinte. In questo modo il collegamento rimane attivo sia in caso di guasto a un'antenna, sia in caso di interventi di manutenzione o aggiornamento su uno dei ripetitori. Il costo di questa opzione è di 100 euro una tantum (sempre iva inclusa), ed è disponibile su tutti i tipi di connessione a listino.

Nel secondo caso si installano **due diversi apparati** - ciascuno con la propria antenna - completamente indipendenti tra loro, e collegati a due diversi ripetitori connessi sempre a due dorsali distinte. E' così possibile premunirsi anche dall'eventuale guasto di uno degli apparati. Il costo aggiuntivo in questo caso è di 250 euro iva inclusa una tantum.

Precisiamo che per le linee da 8 Mb simmetrici in su, l'attivazione di questo secondo tipo di backup è già INCLUSO nel servizio.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Paraiso, 10 36015 Schio (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

VOIP

A tutte le nostre connessioni Wireless può essere abbinato gratuitamente il servizio VoIP. La fattibilità del VoIP deve essere sempre verificata separatamente dalla connettività Internet per ciascuna attivazione, e il servizio viene rilasciato solo dopo aver effettuato un adeguato periodo di test.

Il servizio è invece sempre disponibile senza necessità di test sulle linee in fibra ottica. Lo specifico materiale informativo VoIP si trova all'indirizzo: <http://www.e4a.it/VoIP-info.pdf>

Per quanto riguarda l'**adattatore VoIP**, è possibile acquistarlo (opzione economicamente consigliabile), o noleggiarlo al costo di 14 euro al mese. Il costo della sua configurazione è a parte se l'adattatore viene acquistato personalmente dal cliente, altrimenti è incluso.

ORDINE E INSTALLAZIONE

Per usufruire della connessione Wireless è necessario installare un piccolo apparato ricevente sull'edificio, portare all'interno un cavo di rete (che fornisce anche l'alimentazione elettrica all'apparato), e collegarlo all'impianto di alimentazione tramite un alimentatore e un adattatore, o PoE, che vengono forniti gratuitamente in dotazione.

Per verificare l'effettiva copertura **viene sempre eseguito dai tecnici un breve SOPRALLUOGO PRELIMINARE (SENZA ALCUN IMPEGNO O COSTO PER IL CLIENTE)** presso l'edificio da collegare.

Per richiedere un sopralluogo gratuito, compilate e inviate cortesemente il modulo che trovate all'indirizzo: <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Se non vi fosse possibile compilare il modulo, potete inviare una e-mail di richiesta all'indirizzo: wifi@e4a.it oppure un fax allo **0444 8098635** specificando sempre tutti i seguenti dati: **nome - cognome - indirizzo - Comune - telefono (cellulare e/o fisso) - email**

Sopralluoghi e installazioni vengono eseguiti in modo completamente autonomo dai vari tecnici di zona, che contattano direttamente i clienti per concordare con loro il momento in cui eseguire sia il test di verifica di fattibilità, sia l'installazione. Se la verifica di fattibilità della connessione ha esito positivo è possibile procedere, sottoscrivendo la pre-adesione al servizio ed effettuando quindi l'ordine dell'apparato (che può essere di tipo standard o rapido).

L'installazione in caso di **ORDINE STANDARD** avviene con un tempo di attesa non inferiore a quattro mesi dal test per la verifica di ricezione del segnale (tutto dipende dalla disponibilità degli apparati). In questo caso il cliente non versa nulla fino al momento dell'installazione, ma è importante ricordare che **non** vi sono garanzie sui tempi di consegna.

Se invece si sceglie **L'ORDINE CON OPZIONE DI CONSEGNA RAPIDA**, l'installazione viene effettuata **nel corso della terza settimana dal lunedì in cui, a seguito dell'effettivo accredito dell'anticipo, si effettua l'ordine dell'apparato, o al massimo nella settimana successiva** salvo il caso di qualche imprevisto - ad esempio le condizioni del tempo - che impedisse ai tecnici di effettuare il lavoro nei giorni da loro programmati.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Paraiso, 10 36015 Schio (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

Se si desidera avvalersi dell'opzione di consegna rapida è necessario anticipare 250 euro IVA compresa, che INCLUDONO GIA' il costo di attivazione una tantum (pari a 80 euro IVA inclusa) e i successivi canoni mensili, il cui importo varia a seconda della connessione scelta: non si tratta quindi in alcun modo di una cifra aggiuntiva, ma solo di un anticipo necessario, in caso lo si desideri, ad anticipare il tempo di installazione.

Quindi **se si opta per la consegna rapida NON vi è alcun costo aggiuntivo**, ma si anticipa semplicemente quanto si verserebbe comunque per usufruire della connessione.

Ricordiamo che per permettere la corretta identificazione dell'utente, soprattutto se il sottoscrittore del modulo e l'intestatario del conto sono diversi, **nella causale del bonifico deve essere indicato il nome di chi ha sottoscritto il modulo di preadesione.**

Nei mesi seguenti all'installazione il cliente non versa più nulla per la connessione, e solo dopo aver esaurito la somma così anticipata inizia nuovamente a versare il canone mensile (ad esempio, nel caso il cliente scelga il canone da 18 euro al mese IVA inclusa, l'anticipo **comprende già** 9 mesi e mezzo di canoni, oltre all'attivazione - eventuali ricariche VoIP sono naturalmente da considerarsi a parte), e solo dopo aver esaurito la somma così anticipata inizierà nuovamente a versare il canone mensile scelto.

Se per qualsiasi motivo il cliente decidesse di interrompere il servizio prima di aver esaurito il credito così anticipato, la cifra rimanente gli verrà rimborsata.

Gli ordini rapidi vengono effettuati ogni lunedì mattina, e includono tutti gli apparati per cui in quel momento risulti essere già stato accreditato il versamento dell'anticipo: in caso il bonifico quel lunedì mattina non sia ancora stato accreditato o non sia visibile in home banking, si passa semplicemente al lunedì successivo, che diviene quindi il giorno d'inizio per calcolare i termini di decorrenza dell'ordine.

Alla scadenza prevista, i tecnici, che operano autonomamente in ciascuna zona, contattano direttamente il cliente per concordare con lui il momento dell'installazione.

Il tempo di installazione dell'apparato è mediamente un'ora (se il passaggio del cavo è già stato eseguito). L'attivazione dell'apparato si effettua contestualmente all'installazione. L'installazione viene effettuata da tecnici specializzati che collaborano con noi e operano autonomamente in ciascuna zona, che provvedono ad effettuare il passaggio del cavo (se questo non è stato già predisposto dal cliente, come solitamente avviene), il fissaggio dell'apparato, il puntamento dell'antenna, e la configurazione standard del computer dell'utente. In caso debbano essere configurati più computer (o eventuali dispositivi aggiuntivi - firewall, router, server, ecc.) la configurazione degli altri andrà pagata a parte.

Il costo dell'installazione viene stabilito dall'antennista che la effettua (è il tecnico a comunicare di volta in volta il preventivo specifico al cliente, a seconda del lavoro da svolgere e del materiale necessario), e **l'installazione va pagata a parte, direttamente agli installatori, al termine dell'installazione stessa**, poiché gli installatori sono professionisti che operano autonomamente rispetto alla nostra azienda. Eventuale materiale aggiuntivo (quale ad esempio



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Paraiso, 10 36015 Schio (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

pali, staffe, cavo di rete, switch, ecc.) fornito dall'installatore andrà pagato a lui direttamente. Si precisa che qualora siano necessari speciali strumenti (ad esempio cestelli) per raggiungere il luogo dell'installazione, il costo di questi sarà ad esclusivo carico del cliente.

Solitamente dopo il sopralluogo il cliente effettua da solo il passaggio del cavo, risparmiando quindi sull'installazione, oppure si rivolge per questo a un elettricista o antennista di sua fiducia, ma se lo preferisce saranno i tecnici a eseguire anche questa fase.

Precisiamo che **NON ci sono variazioni di prezzo qualora serva un'antenna a parabola per maggior guadagno.**

Ricordiamo che per l'utilizzo del servizio è **necessario che il computer dell'utente sia provvisto di una scheda di rete.**

Precisiamo inoltre che per evitare che si danneggi **l'apparato deve essere sempre alimentato**, salvo per motivi occasionali quali assenze prolungate o l'esecuzione di lavori di manutenzione all'impianto elettrico (in questi casi chiediamo cortesemente al cliente di avvisare, se possibile, preventivamente dell'interruzione l'assistenza tecnica).

Ovviamente questo **non** significa che il computer dell'utente debba essere sempre acceso, ma solamente che l'alimentatore dell'apparato Wireless deve restare sempre collegato a una presa di corrente attiva e non soggetta a sbalzi di tensione.

E' cura del cliente verificare che questo avvenga, e dotarsi eventualmente di uno stabilizzatore di tensione per evitare danneggiamenti all'apparato (questo permette inoltre di poter ottenere gratuitamente la sostituzione dell'alimentatore o PoE).

ASSISTENZA TECNICA

Per tutte le richieste di assistenza tecnica, in caso sia possibile collegarsi ad Internet si deve scrivere direttamente alla **casella e-mail:** assistenza@e4a.it **utilizzando la casella mail personale assegnata da E4A, o quella indicata nel modulo di preadesione o comunque comunicataci dal cliente** all'indirizzo amministrazione@e4a.it in modo che le segnalazioni possano essere subito prese in carico dai tecnici, e possa essere aperto il relativo ticket di assistenza (il cui numero è necessario utilizzare per potersi avvalere della sospensione della fatturazione in caso di guasto). Ricordiamo che è necessario **indicare tempestivamente** all'amministrazione **ogni eventuale variazione** della propria casella email.

Se non fosse possibile inviare una mail, si può spedire un **fax**, indirizzato solo **al numero di fax specificamente riservato all'assistenza: 0444 809871** indicando sempre tutti i seguenti dati: **nome - cognome - indirizzo - telefono (cellulare e/o fisso) o fax - email**

Precisiamo che per motivi tecnici **non** potranno essere prese in considerazione segnalazioni inviate erroneamente al nostro numero di fax generico (riservato alle altre comunicazioni).

E' inoltre possibile segnalare il guasto tramite **sms al numero: 347 1893182**

Per la sola segnalazione di guasti che impediscano l'invio della segnalazione via mail, e in



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Paraiso, 10 36015 Schio (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

caso non sia neppure possibile inviare un fax all'assistenza o un sms, è possibile infine lasciare un messaggio alla casella **Voicemail: 0444 580701**

In questo caso, lasciate cortesemente sempre l'indicazione del vostro **nome, cognome, un numero di cellulare** (a cui poter inviare comunicazioni via sms per le risposte dei tecnici) **o un numero di fax a cui poter essere contattati, e una breve descrizione del problema**.

In mancanza di tutti questi dati non sarà possibile ai tecnici intervenire.

Ricordiamo che alla segnalazione tramite Voicemail, attiva 24/24h, va comunque fatta seguire la segnalazione tramite mail, fax riservato all'assistenza o raccomandata A/R, per poter usufruire del rimborso previsto in caso di interruzione prolungata del collegamento.

Il servizio di assistenza è attivo dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, dalle 9,30 alle 18,00

Ricevuta la segnalazione, i tecnici provvederanno a verificare la situazione, e se possibile a risolvere direttamente il problema, senza alcun costo per il cliente. Se, dopo le verifiche tecniche effettuate da remoto, risultasse che il guasto non dipende dal servizio di connettività, questo verrà comunicato all'utente, che potrà in ogni caso richiedere l'intervento di un tecnico. Se, a seguito dell'intervento, il problema si rivelasse essere dipendente da E4A (ad esempio per un guasto all'apparato non rilevabile da remoto dai tecnici, ma riscontrabile solo in loco), l'intervento del tecnico sarà comunque gratuito per il cliente.

Se però il tecnico accertasse che la sospensione o il disservizio non dipendono da E4A, ma da problemi inerenti al cliente, a questo potrà essere addebitato il costo dell'immotivata uscita del tecnico, nella misura di 200 euro.

Tutti gli interventi verranno sempre eseguiti dai tecnici incaricati il prima possibile, ma si ricorda che in assenza di uno specifico contratto di assistenza non sono garantibili specifici tempi di intervento.

Per richiedere l'attivazione di SERVIZI DI ASSISTENZA PERSONALIZZATI (ad esempio con contatto telefonico diretto, particolari SLA di intervento, ecc.) è sufficiente richiedere un preventivo specifico scrivendo a: wifi@e4a.it

L'assistenza è gratuita, escluso l'eventuale costo di accesso all'apparato - che dovrà essere concordato con il tecnico incaricato - **o il caso di uscita del tecnico nonostante il problema non sia dipendente da E4A**, come sopra descritto.

E' possibile acquistare un alimentatore e/o un PoE di riserva al costo unitario di 6 euro, richiedendolo al tecnico che esegue il sopralluogo e acquistandolo al momento dell'installazione dell'apparato, oppure acquistandolo successivamente all'installazione presso uno dei punti di distribuzione che possono essere richiesti per ciascuna zona scrivendo a: assistenza@e4a.it

In caso di guasto ad uno di questi elementi, **la sostituzione sarà gratuita in caso il cliente abbia installato uno stabilizzatore di tensione**: il cliente potrà ritirare gratuitamente il pezzo sostitutivo presso uno dei punti indicati dall'assistenza, oppure concordare la consegna a domicilio a pagamento secondo le tariffe indicate preventivamente dal tecnico.

In caso invece il cliente non avesse provveduto a installare uno stabilizzatore di tensione, la sostituzione dell'alimentatore o del PoE verrà effettuata a pagamento.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Paraiso, 10 36015 Schio (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

PAGAMENTO

Il pagamento dell'installazione deve essere effettuato direttamente ai tecnici, al termine dell'installazione stessa, ed è di esclusiva competenza delle relative ditte.

Il pagamento dei canoni a E4A avviene con cadenza BIMESTRALE ANTICIPATA (o ANNUALE ANTICIPATA), e solitamente tramite RID, BONIFICO BANCARIO o RIBA.

In caso di **ordine STANDARD**, il pagamento del costo di attivazione e del primo bimestre del canone mensile scelto si intende avvenga **al rilascio del servizio**, con la verifica di corretta installazione e configurazione. Specifichiamo che **nel caso si scelgano i primi due tipi di abbonamento a listino (quelli con i canoni da 9 e 12 euro al mese)**, al momento del rilascio del servizio è previsto il **pagamento anticipato del costo di attivazione e dell'intero canone ANNUALE.**

Nel caso in cui il cliente receda dal servizio prima di aver esaurito il credito così anticipato, la cifra rimanente gli verrà rimborsata.

Tutti gli altri tipi di abbonamento invece prevedono che al rilascio del servizio avvenga il pagamento del canone di attivazione e delle prime due mensilità.

In caso di **ordine RAPIDO**, sia l'attivazione sia i canoni sono **GIA' INCLUSI nell'anticipo versato**, quindi fino all'esaurimento dell'anticipo il cliente non deve più versare nulla per i canoni.

Se il cliente desidera effettuare il PAGAMENTO ANNUALE ANTICIPATO anche per i canoni di importo uguale o superiore a 18 euro iva inclusa al mese (quindi per tutti i canoni a partire da quello da 18 euro al mese inclusi, in su), gli verrà riservato uno SCONTO DEL 5% sul prezzo di listino indicato.

Precisiamo che **a tutti i canoni di importo inferiore a 18 euro iva inclusa al mese** (anche se tale importo è conseguenza dell'applicazione di uno sconto - ad es. della presentazione di nuovi clienti, o degli sconti per categorie) **viene applicata la sola fatturazione annuale anticipata**, e che a questi quindi **lo sconto non è applicabile.**

Anche in questo caso, se il cliente recede dal servizio prima di aver esaurito il credito così anticipato, la cifra rimanente rispetto a quella di cui abbia già usufruito gli verrà rimborsata.

SCONTISTICA

SCONTI PER NUOVI CLIENTI PRESENTATI:

Una particolare scontistica è dedicata agli utenti che ci presentano dei nuovi clienti.

In questo caso, per ogni 4 nuovi clienti presentati che attivino il collegamento, si

acquisisce il diritto a uno sconto pari a un livello di connessione a partire dal canone



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Paraiso, 10 36015 Schio (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

da 9 euro al mese iva inclusa in su.

In sostanza, quindi, si avrà uno sconto pari al canone da 9 euro al mese per 4 nuovi utenti presentati e che siano poi stati attivati; uno sconto pari al canone da 12 euro al mese per 8 nuovi clienti; uno sconto pari al canone da 18 euro al mese per 12 nuovi clienti; e così via.

Per attivare tale scontistica, basta che il cliente ci segnali i nominativi e i codici fiscali dei 4 o più utenti presentati che hanno effettivamente attivato il servizio, inviando una mail all'indirizzo:

amministrazione@e4a.it

La scontistica viene applicata già a partire dal momento in cui avviene la segnalazione dei clienti presentati, e a seguito della verifica delle attivazioni eseguite - anche se per ovvie ragioni di contabilità verrà indicata solo nella fattura successiva. Lo sconto così ottenuto resta valido fino a quando resterà attivo il numero minimo di utenti presentati utile per poter usufruire di uno degli sconti previsti.

SCONTI PER CATEGORIE:

Sono previsti degli sconti **riservati a specifiche categorie di utenti** (ad esempio, ma non esclusivamente, agli appartenenti alle Forze Armate e di Polizia, ai Vigili del Fuoco, alla Protezione Civile, alla Croce Rossa Italiana, ecc.) ovunque venga attivata la connessione. **Contattateci cortesemente per informazioni dettagliate sugli sconti riservati alle varie categorie, scrivendo all'indirizzo: wifi@e4a.it**

A partire da quest'anno è stato riservato ai nostri clienti che sono anche **associati Ascom e Fenacom di Confcommercio (per Vicenza e provincia)** uno sconto del 30% sui servizi di connettività Internet a banda larga - Wireless o in fibra ottica. Se sono associati del settore alberghiero o della ristorazione, inoltre, con l'attivazione del servizio di connettività scontato vengono loro forniti **gratuitamente** l'hardware e il software necessari all'autenticazione e gestione degli ospiti e clienti (ad esempio in modalità Hotspot).

DIRITTO DI RECESSO

Per quanto riguarda il diritto di recesso, in conformità e rispetto a quanto previsto dal Decreto Bersani per la tutela dei consumatori, il contratto potrà interrompersi in qualsiasi momento, a seguito di recesso da inviarsi da una delle due parti a mezzo raccomandata A/R con preavviso di 30 giorni.

Intendendo ESTENDERE QUESTA TUTELA A TUTTI I NOSTRI CLIENTI, abbiamo inoltre stabilito che per noi questo diritto non riguardi solo i privati, ma che sia valido indipendentemente dal fatto che il contratto sia stato sottoscritto da un privato o da un'azienda.

NON sono inoltre previste penali per la disdetta del servizio.

Il cliente quindi, contrariamente a quanto avviene di solito, NON è vincolato alla sottoscrizione di contratti annuali o pluriennali neppure se è un utente aziendale.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Paraiso, 10 36015 Schio (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 **SMS** per assistenza: 347 1893182

Alla chiusura del contratto, tutto il materiale che è stato fornito in comodato d'uso deve ovviamente essere restituito dopo la cessazione del servizio, integro e funzionante.

La rimozione dell'apparato potrà essere effettuata, a scelta, in proprio - e quindi senza alcuna spesa per la disinstallazione - oppure da un tecnico autorizzato da E4A, che in questo caso il cliente dovrà pagare direttamente per l'intervento.

Si precisa che qualora siano necessari speciali strumenti (ad esempio cestelli) per raggiungere il luogo dell'installazione, il costo di questi sarà a carico del cliente.

In ogni caso di danneggiamento dell'apparato per fatto e colpa del cliente, questi sarà tenuto a risarcire ad E4A il danno, previamente quantificato in 250 euro.

Nel caso in cui il cliente receda dal servizio prima di aver esaurito quanto da lui anticipato (per l'anticipo relativo all'ordine rapido, o per i canoni), la somma di cui non abbia ancora usufruito gli verrà rimborsata.

Ricordiamo che **in caso di specifiche esigenze del cliente è possibile fornire anche LINEE PERSONALIZZATE.**

CONTATTI

Per richiedere un **SOPRALLUOGO gratuito e senza impegno**, compilate e inviate cortesemente il modulo che trovate all'indirizzo: <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Se non vi fosse possibile compilare il modulo, potete inviare una e-mail di richiesta all'indirizzo: fibraottica@e4a.it oppure un fax allo **0444 8098635** specificando sempre tutti i seguenti dati: **nome - cognome - indirizzo - Comune - telefono (cellulare e/o fisso) - email**

Ricordiamo che per tutti i contatti tra E4A e il cliente è necessario comunicare una propria e-mail di riferimento (o, se non se ne possiede già una, attivarla dal cpanel) e comunicarcela all'indirizzo amministrazione@e4a.it indicando tempestivamente allo stesso indirizzo ogni eventuale variazione della propria casella email. Se possibile, comunicare anche un numero di cellulare, per i contatti con l'assistenza via sms.

Per informazioni sul servizio in **FIBRA OTTICA** contattateci all'indirizzo: fibraottica@e4a.it

Per ulteriori informazioni sul servizio **WIRELESS** scrivete all'indirizzo: wifi@e4a.it

Per **INFORMAZIONI** generiche inviate una mail all'indirizzo: info@e4a.it

Per contattare l'**AMMINISTRAZIONE** scrivete a: amministrazione@e4a.it

Fax (per tutte le segnalazioni non relative all'assistenza): **0444 8098635**

Per contattare l'**ASSISTENZA**: email assistenza@e4a.it

Fax riservato all'assistenza: 0444 809871 - **Sms:** 347 1893182 - **Voicemail:** 0444 580701

Tutti i prezzi indicati sono IVA INCLUSA