



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 FIBRA OTTICA E4A

Al fine di rendere accessibili i benefici della connettività in fibra ottica al maggior numero di utenti possibili, e al tempo stesso rendere il servizio tecnicamente realizzabile, **per le aree in cui sia disponibile la rete in fibra ottica E4A sono stati predisposti degli specifici listini**, che prevedono **una serie di collegamenti base effettuati via radio, su ripetitori interconnessi poi alla struttura in fibra, e una serie di profili completamente realizzati in fibra ottica**. I servizi disponibili nelle aree coperte dal servizio in fibra ottica E4A sono:

PROFILI RADIO SU RIPETITORI IN FIBRA:

Accesso GRATUITO 2048Kbps / 256Kbp - Best effort.

Si tratta di un profilo accessibile in modalità HOTSPOT, tramite connessione wifi. Il servizio è generalmente disponibile in luoghi pubblici (piazze, parchi, biblioteche, bar, ecc.)

E' poi possibile sottoscrivere per la propria abitazione, per la sede della propria azienda, studio o attività commerciale, un **collegamento effettuato via radio, ma interconnesso direttamente ai ripetitori collegati alla fibra ottica**. I profili attivabili sono i seguenti:

PCR	MCR	CANONE MENSILE
Linea Wireless 2048 Kbps / 1024 Kbps	256 Kbps	9.00 €
Linea Wireless 4096 Kbps / 1024 Kbps	512 Kbps	12.00 €
Linea Wireless 8192 Kbps / 1024 Kbps	1024 Kbps	18.00 €
Linea Wireless 12288 Kbps / 2048 Kbps	2048 Kbps	28.00 €
Linea Wireless 20480 Kbps / 4096 Kbps	4096 Kbps	50.00 €

Tutte le linee Wireless prevedono un costo di attivazione una tantum di 80 euro

PROFILI IN FIBRA OTTICA:

Tutti questi profili sono **completamente realizzati in fibra ottica fino alla sede del cliente:**

PCR	MCR	CANONE MENSILE
30 Megabit /sec. - 30 Megabit /sec.	8 Megabit/secondo	80.00 €
50 Megabit /sec. - 50 Megabit /sec.	15 Megabit/secondo	170.00 €
100 Megabit /sec. - 100 Megabit /sec.	30 Megabit/secondo	250.00 €

Le linee possono arrivare a collegamenti multipli a **10 Gigabit/secondo simmetrici**. Per le linee in fibra i **costi di attivazione vengono preventivati sulla base dei lavori da eseguire**. Anche in questo caso, il **sopralluogo** dei tecnici per la verifica di fattibilità del collegamento è sempre **GRATUITO e SENZA ALCUN IMPEGNO** per il cliente.

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

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

TUTTI I PREZZI SONO IVA INCLUSA



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

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 radio solo dopo verifica di fattibilità, e invece sempre disponibile senza necessità di test sulle linee completamente in fibra ottica).
- **E' possibile CAMBIARE IL PROFILO** scelto (sia aumentando sia diminuendo la velocità della propria linea) gratuitamente e in qualsiasi momento, purchè la variazione venga eseguita all'interno dello stesso tipo di profilo (radio con radio, e fibra con fibra), semplicemente inviando una mail con i propri dati e l'indicazione della linea che si desidera attivare alla casella: assistenza@e4a.it
- 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;
- **GLI APPARATI** necessari ad usufruire della connessione vengono forniti al cliente in comodato d'uso gratuito, e (ovviamente solo nel caso dei profili via radio) 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

In caso di specifiche esigenze è possibile fornire anche **LINEE PERSONALIZZATE;**

- 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;



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

- 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, **ABBIAMO ESTESO QUESTA TUTELA A TUTTI I NOSTRI CLIENTI**. Il cliente quindi **NON** è vincolato alla sottoscrizione di contratti annuali o pluriennali neppure se è un utente aziendale;
- nel caso dei profili **VIA RADIO** non sono previste 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)

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.

CAMBIO DEL PROFILO DI CONNETTIVITA' SCELTO

E' possibile cambiare il profilo scelto **GRATUITAMENTE E IN QUALSIASI MOMENTO**, purchè la variazione venga eseguita all'interno dello stesso tipo di profilo (radio con radio, e fibra con fibra).



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

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 applica dal primo giorno del mese seguente la variazione.

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 (ovviamente solo nel caso dei profili via radio) **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 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 per quanto riguarda le connessioni via radio 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.



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

SERVIZIO DI BACKUP

Per i **profili via radio** 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.

Per i **profili in fibra ottica** è possibile richiedere un servizio di backup a progetto, sempre a seguito di **verifica gratuita di fattibilità**.

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 Wireless, e il servizio viene rilasciato solo dopo aver effettuato un adeguato periodo di test. Il servizio è sempre disponibile senza necessità di test sulle linee completamente 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 verificare l'effettiva copertura viene sempre eseguito dai tecnici un breve **SOPRALLUOGO PRELIMINARE (SENZA ALCUN IMPEGNO O COSTO PER IL CLIENTE sia nel caso di profili radio su ripetitori in fibra, sia per collegamenti completamente in fibra ottica)** presso l'edificio da collegare.

Per richiedere un sopralluogo gratuito, inviate 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**

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.



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 la verifica di fattibilità ha esito positivo è possibile procedere, sottoscrivendo la pre-adesione al servizio.

E' possibile quindi effettuare l'ordine dell'apparato, che **in caso di PROFILI VIA RADIO** può essere un **ORDINE STANDARD** (che non prevede il versamento di alcun anticipo, ma è importante ricordare che **non** ha garanzie sui tempi di consegna) oppure **L'ORDINE CON OPZIONE DI CONSEGNA RAPIDA**.

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.

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.

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.

In caso di PROFILI IN FIBRA OTTICA non è invece necessario eseguire l'anticipo per l'ordine, ma, dopo la valutazione dei costi di attivazione e l'esecuzione dei lavori di allacciamento alla fibra, si procede direttamente con l'installazione.

Nel caso dei PROFILI VIA RADIO 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



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

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

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

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).

Nel caso dei profili in FIBRA i lavori di allaccio alla rete vengono eseguiti da noi, e il preventivo viene indicato successivamente al sopralluogo.

La predisposizione delle strutture per permettere l'allaccio (per quanto riguarda la parte interna alla proprietà del cliente) è a carico del cliente stesso, e può essere eseguita, a sua scelta, da un nostro tecnico o da un suo installatore di fiducia.

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 comunicata 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 ricordiamo è necessario utilizzare per potersi avvalere della sospensione della fatturazione in caso di guasto).

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**



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

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 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, o 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



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

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.

PAGAMENTO

In caso dei PROFILI RADIO SU FIBRA OTTICA, per i costi e le modalità di installazione si prega di fare riferimento alla parte del listino denominata "ORDINE E INSTALLAZIONE".

In caso dei PROFILI IN FIBRA OTTICA, i costi di attivazione vengono preventivati sulla base dei lavori da eseguire, definibili a seguito del sopralluogo (gratuito e senza impegno) dei tecnici per la verifica di fattibilità del collegamento.

I lavori di allaccio alla rete vengono eseguiti da noi, e il preventivo viene indicato successivamente al sopralluogo. Non è necessario eseguire l'anticipo per l'ordine, ma, dopo la valutazione dei costi di attivazione e l'esecuzione dei lavori di allacciamento alla fibra, si procede direttamente con l'installazione.

La predisposizione delle strutture per permettere l'allaccio (per quanto riguarda la parte interna alla proprietà del cliente) è a carico del cliente stesso, e può essere eseguita, a sua scelta, da un tecnico indicato da noi, o da un suo installatore di fiducia.

Il pagamento dei lavori di predisposizione delle strutture necessarie a permettere l'allaccio nella parte interna alla proprietà del cliente deve essere effettuato direttamente ai tecnici, e dovrà essere concordato direttamente con loro, essendo di esclusiva competenza delle relative ditte.

Il pagamento dei lavori di allaccio alla rete, che vengono eseguiti da noi, è compreso nel costo di attivazione, e deve essere effettuato dopo la realizzazione dei lavori di predisposizione, tramite RID, CARTA DI CREDITO, o RIBA.

Il pagamento dei canoni per i profili via RADIO avviene con cadenza **BIMESTRALE ANTICIPATA** (o **ANNUALE ANTICIPATA**), e può essere effettuato con RID, BONIFICO BANCARIO, CARTA DI CREDITO o RIBA.

Si precisa 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**.

Il pagamento dei canoni per i profili IN FIBRA OTTICA avviene con cadenza **BIMESTRALE ANTICIPATA** (o **ANNUALE ANTICIPATA**), e può essere effettuato con RID, CARTA DI CREDITO, o RIBA.

Sia per i profili via radio sia per quelli in fibra, 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.



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

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**.

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 da 9 euro al mese iva inclusa in su.**

Lo sconto è valido per gli utenti che attivino un servizio tra quelli Wireless o in fibra ottica nelle aree coperte dai servizi Wireless+Fibra. Gli sconti verranno applicati secondo il listino disponibile nella propria area, partendo dal profilo da 9 euro al mese.

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).



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

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. 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. Nel caso dei profili via radio non sono previste penali per la disdetta dal servizio.

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.

Nel caso dei profili via radio 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.

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

CONTATTI

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 richiedere un sopralluogo gratuito, inviate 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

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