



## 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](mailto:info@e4a.it) **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** [amministrazione@e4a.it](mailto:amministrazione@e4a.it)

**Informazioni Wi-Fi:** [wifi@e4a.it](mailto:wifi@e4a.it) **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

**Assistenza:** [assistenza@e4a.it](mailto:assistenza@e4a.it) **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

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

### INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RICHIESTA DI SOPRALLUOGO

Ogni possibile installazione Wireless va verificata sul posto. Per questo motivo, se si desidera attivare un nostro abbonamento Wireless è innanzitutto necessario **effettuare un breve sopralluogo - GRATUITO e SENZA ALCUN IMPEGNO per il cliente** - presso l'edificio che si desidera collegare, per verificare l'effettiva copertura (gli apparati necessitano infatti di una visibilità ottica tra loro perché sia possibile attivare il collegamento).

**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.**

**PER RICHIEDERE IL SOPRALLUOGO, cortesemente COMPILATE E INVIATE IL MODULO che trovate all'indirizzo:**

<http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Questo è il modo più rapido per poter essere contattati dai tecnici per il test, e così la richiesta viene inoltrata direttamente anche a loro, oltre che a noi.

Se invece non vi fosse possibile compilare il modulo, potete inviare una e-mail con la vostra richiesta all'indirizzo: [wifi@e4a.it](mailto:wifi@e4a.it)

oppure un fax allo 0444 8098635 specificando sempre tutti i seguenti dati:

nome

cognome

indirizzo

Comune

telefono (cellulare e/o fisso)

e-mail

**La richiesta verrà subito archiviata per la specifica zona di riferimento e inoltrata ai tecnici, che provvederanno a contattarvi il prima possibile per concordare direttamente con voi il momento in cui eseguire il test.**

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.

**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.

**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.**



## *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](mailto:info@e4a.it) **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** [amministrazione@e4a.it](mailto:amministrazione@e4a.it)

**Informazioni Wi-Fi:** [wifi@e4a.it](mailto:wifi@e4a.it) **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

**Assistenza:** [assistenza@e4a.it](mailto:assistenza@e4a.it) **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

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

### MODALITA' DELL'ORDINE

Per quanto riguarda l'ordine dell'apparato Wireless, che viene sempre fornito in comodato d'uso gratuito, è possibile scegliere tra due modalità di ordine, standard e rapido.

Se si sceglie di eseguire l'**ORDINE STANDARD**, l'installazione 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 con l'ordine standard **non** c'è alcuna garanzia sui tempi di consegna.

Se invece si preferisce optare per **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 imprevisti di qualsiasi tipo - ad esempio condizioni meteo - che impedissero ai tecnici di effettuare il lavoro nei giorni da loro programmati.

**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.**

**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.

**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.

**Qualsiasi sia il tipo di ordine, o il canone di abbonamento scelto, nel caso in cui il cliente, per qualunque motivo, receda dal servizio prima di aver esaurito il credito così anticipato la cifra rimanente gli verrà rimborsata.**

**Per RICHIEDERE L'ORDINE RAPIDO** dopo che il sopralluogo ha avuto esito positivo, è necessario compilare in tutte le sue parti il modulo di preadesione, e versare quindi il previsto anticipo di 250 euro.



## **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](mailto:info@e4a.it) **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** [amministrazione@e4a.it](mailto:amministrazione@e4a.it)

**Informazioni Wi-Fi:** [wifi@e4a.it](mailto:wifi@e4a.it) **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

**Assistenza:** [assistenza@e4a.it](mailto:assistenza@e4a.it) **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

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

I dati per effettuare il **BONIFICO BANCARIO** sono:

**E4A s.r.l.**

**Via Paraiso, 10**

**36015 Schio (VI)**

**C.F. e P.I. 02995520240**

**Unicredit Banca SPA - agenzia di Isola Vicentina**

**c/c n. 000040467949**

**IBAN IT 33 H 02008 60430 000040467949**

Nella causale del bonifico deve essere indicato il nome di chi ha sottoscritto il modulo di preadesione, in modo che sia possibile identificare l'attivazione a cui il pagamento si riferisce. E' inoltre possibile eseguire l'anticipo per l'ordine rapido anche tramite **RID** - compilando il modulo che gli installatori consegnano al cliente al momento del sopralluogo - oppure con **RIBA**.

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** (nel caso dell'ordine standard), **oppure che venga eseguito l'anticipo per l'ordine rapido.**

**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.**

**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), e agli associati Ascom e Fenacom di Confcommercio per Vicenza e provincia. Inoltre ai nostri clienti che ci presentano almeno 4 nuovi utenti che attivano la connessione viene applicato uno sconto sui canoni.

**Contattateci cortesemente per informazioni dettagliate sulle scontistiche riservate alle varie categorie, scrivendo a: [wifi@e4a.it](mailto:wifi@e4a.it)**



## **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](mailto:info@e4a.it) **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** [amministrazione@e4a.it](mailto:amministrazione@e4a.it)

**Informazioni Wi-Fi:** [wifi@e4a.it](mailto:wifi@e4a.it) **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

**Assistenza:** [assistenza@e4a.it](mailto:assistenza@e4a.it) **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

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

### **DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI INSTALLAZIONE**

Quella che segue è una **descrizione della procedura che solitamente si effettua per attivare il servizio**, in modo sia possibile farsi un'idea di come procedere praticamente.

Per usufruire della connessione è necessario installare un piccolo apparato Wireless sull'edificio: l'apparato è una piccola scatola che solitamente viene fissata nel punto più alto raggiungibile, da cui fuoriesce un normale cavo di rete (che fornisce anche l'alimentazione elettrica), e a cui è abbinato un piccolo pannello ricevente. Ricordiamo che le emissioni di un apparato di questo tipo sono circa un ventesimo di un comune telefono cellulare, e meno della metà di un cordless casalingo, e vengono bloccate da qualsiasi ostacolo.

**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 si debbano configurare più computer (o eventuali dispositivi aggiuntivi - firewall, router, server, ecc.) la configurazione degli altri andrà pagata a parte.

A meno che non si desiderino configurazioni personalizzate o particolari, comunque, precisiamo che **non** serve utilizzare apparati aggiuntivi per usufruire del nostro servizio di connettività.

E' necessario portare all'interno dell'edificio il cavo di rete, e collegarlo a un **adattatore** e all'**alimentatore** (forniti gratuitamente in dotazione, come l'apparato stesso), che forniscono l'alimentazione all'apparato e lo collegano al computer e/o al telefono.

Per quanto riguarda il lavoro necessario a portare il cavo all'interno dell'edificio, i tecnici valutano nel corso del sopralluogo iniziale qual'è il modo migliore per eseguirlo, a seconda della struttura dell'edificio e delle esigenze dell'utente. Solitamente, dopo che è stato stabilito il punto in cui eseguire il fissaggio dell'apparato, 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: se lo preferisce, comunque, saranno i tecnici a eseguire anche il passaggio del cavo.

L'installazione dell'apparato invece deve essere necessariamente eseguita dai tecnici abilitati.

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.

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 pali, staffe, cavo di rete, switch, ecc.) fornito dall'installatore andrà pagato a lui direttamente.

**NON ci sono variazioni di prezzo se serve un'antenna a parabola per maggior guadagno.** 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.



## **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

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 l'assistenza tecnica dell'interruzione programmata).

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 del PoE).

### **MODALITA' DI RICHIESTE ASSISTENZA TECNICA**

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](mailto: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 tutte le richieste di assistenza tecnica**, in caso sia possibile collegarsi ad Internet si deve scrivere direttamente alla **casella e-mail: [assistenza@e4a.it](mailto:assistenza@e4a.it)** utilizzando la casella mail personale assegnata da noi, o quella indicata nel modulo di preadesione o comunque in precedenza comunicataci dal cliente, 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 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**

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

In caso di impossibilità sia di invio mail che di invio fax all'assistenza, è anche possibile inviare un **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 o un sms all'assistenza, è infine possibile 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.



## **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

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 si riscontrasse che i problemi sono 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](mailto: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 di 6 euro ciascuno**, richiedendoli al tecnico al momento del sopralluogo e acquistandoli quando viene eseguita l'installazione dell'apparato, oppure acquistandoli successivamente all'installazione presso uno dei punti di distribuzione indicati dall'assistenza tecnica. Per conoscere i punti di distribuzione della propria zona, basta richiederli scrivendo a: [assistenza@e4a.it](mailto:assistenza@e4a.it)

**Se è stato installato uno stabilizzatore di tensione, la sostituzione è gratuita:** il cliente potrà ritirare il PoE o l'alimentatore gratuitamente presso uno dei punti indicati, oppure concordare la consegna a domicilio a pagamento, secondo le tariffe indicate dal tecnico di zona.

Se invece presso l'utente non fosse stato installato uno stabilizzatore di tensione, la sostituzione dell'alimentatore o del PoE verrà effettuata a pagamento.

**Per informazioni sul servizio in FIBRA OTTICA** contattateci all'indirizzo: [fibraottica@e4a.it](mailto:fibraottica@e4a.it)

**Per ulteriori informazioni sul servizio WIRELESS** scrivete all'indirizzo: [wifi@e4a.it](mailto:wifi@e4a.it)

**Per INFORMAZIONI generiche** inviate una mail all'indirizzo: [info@e4a.it](mailto:info@e4a.it)

**Per contattare l'AMMINISTRAZIONE** scrivete a: [amministrazione@e4a.it](mailto:amministrazione@e4a.it)

**Tutti i prezzi indicati sono IVA INCLUSA**