



## 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

**Per le RICHIESTE DI SOPRALLUOGO cortesemente compilate e inviate il modulo che trovate all'indirizzo:** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

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) - email**. 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, GRATUITO E SENZA IMPEGNO, di fattibilità del collegamento**.

**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. 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** oppure con **RIBA**. Ricordiamo che **l'anticipo INCLUDE già il costo di attivazione (80 euro) 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. **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). **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.**

Se si sceglie di optare per l'**ORDINE RAPIDO**, 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.



## 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

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

Se invece si preferisce optare per 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.

**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 propria casella mail (assegnata da noi, indicata nel modulo di preadesione, o comunque comunicataci in precedenza dal cliente), in modo che possa essere aperto il relativo ticket di assistenza (necessario per la sospensione della fatturazione in caso di guasto). Si deve quindi **indicare tempestivamente all'amministrazione ogni eventuale variazione** di questa casella.

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 sia impossibile inviare mail o fax all'assistenza, è possibile spedire un **sms al numero: 347 1893182**

Per la segnalazione di guasti non effettuabile via mail, fax o 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.

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**

**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)

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

**Per 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)