



Contratto per la fornitura di servizi telematici

Tra:

E4A s.r.l. unipersonale, Galleria spagna 28 35127 Padova (PD) P.IVA 02995520240 (d'ora in avanti per brevità E4A)

e:

Cognome Nome / Ragione sociale - Intestatario utenza

.....
Indirizzo

.....
Cap / Località / Provincia

.....
Indirizzo di installazione dell'apparato per la ricezione del servizio

.....
Telefono / Cellulare

Fax

.....
E-mail

Pec

.....
Codice Fiscale / Partita IVA

ID Fattura Elettronica

.....

Tipo di connessione scelta (indicativa e modificabile in qualsiasi momento):

Connessione personalizzata

2048/2048 - 256 (9,00 € / mese)

12288/12288 - 2048 (28,00 € / mese)

4096/4096 - 512 (12,00 € / mese)

20480/20480 - 4096 (50,00 € / mese)

8192/8192- 1024 (18,00 € / mese)

Per tutte le linee è previsto un costo di ATTIVAZIONE di 80,00 € una tantum. Prezzi IVA INCLUSA.

d'ora in avanti per brevità Cliente, si conviene e si stipula quando segue.

Condizioni generali di contratto

Art. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

E4A offre il servizio di connessione internet a banda larga wireless meglio descritto nel successivo Allegato A. Il Servizio è fisicamente vincolato al luogo in cui viene attivato e non può essere trasferito. Le specifiche tecniche del servizio sono indicate e costantemente aggiornate nel pannello di controllo all'indirizzo <https://cpanel.e4a.it> e queste sono le uniche cui fare riferimento per il servizio in corso di rapporto.

Il presente Contratto si compone anche dell'Allegato A ("Specifiche tecniche-Canoni e Prezzi").

Art. 2 - ATTIVITA' PRELIMINARI ALLA STIPULA DEL CONTRATTO. SOPRALLUOGO

Ricevuta la richiesta di attivazione E4A provvederà a far effettuare un sopralluogo da parte di installatori autorizzati, liberi professionisti esterni all'azienda, i quali verificheranno la possibilità di connessione. **Il sopralluogo è gratuito** per il Cliente e non rientra nel rapporto contrattuale. In tale sede l'installatore provvederà anche ad indicare al Cliente le infrastrutture tecniche da realizzare prima dell'eventuale installazione. In caso di esito positivo del sopralluogo il Cliente che intenda stipulare il contratto dovrà compilarlo con tutti i dati ivi indicati, sottoscriverlo, e inviarlo all'indirizzo:

amministrazione@e4a.it (assieme all'eventuale modulo SDD e documento d'identità, completamente e correttamente compilato e sottoscritto). I dati sono necessari all'attivazione del servizio, e in mancanza lo stesso non potrà essere installato e successivamente essere attivato. Il Cliente si impegna a comunicare a E4A fin dal momento della sottoscrizione del contratto una sua e-mail di riferimento, o (se non ne possiede una) ad attivarla dal cpanel nel minor tempo possibile dopo l'attivazione del servizio, e quindi a comunicarla a E4A scrivendo all'indirizzo amministrazione@e4a.it Il Cliente si impegna inoltre a indicare tempestivamente allo stesso indirizzo ogni variazione della stessa casella email.

Art. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

La conclusione del contratto e l'attivazione del servizio sono vincolati:

- alla realizzazione da parte del Cliente delle infrastrutture tecniche indicate da E4A in sede di sopralluogo secondo le specifiche tecniche allo stesso tempo indicate
- al pagamento del canone di abbonamento relativo al servizio scelto di cui all'allegato A.

Tempi e termini di erogazione del servizio sono pure indicati sull'allegato A.

Il Cliente dovrà quindi versare in via anticipata l'importo di cui all'allegato A a seconda del servizio prescelto e con le modalità ivi indicate. Qualora il Cliente non indichi il tipo di servizio prescelto verrà attivata la connessione di tipo standard, attualmente 8192/8192-1024 da 18 euro/mese.

Il tipo di servizio potrà essere cambiato a mezzo mail inviata all'indirizzo di posta elettronica assistenza@e4a.it senza alcun costo aggiuntivo, salvo la variazione del canone.

E4A, ricevuti il contratto, l'eventuale modulo SDD (completamente e correttamente compilati e sottoscritti) e la conferma del versamento dell'anticipo, oltre che la conferma dell'avvenuta installazione delle infrastrutture tecniche indicate al primo comma del presente articolo, procederà ad incaricare per conto del Cliente un installatore autorizzato a montare un apparato per la connessione wireless composto di un decoder, un'antenna, un alimentatore ed un adattatore PoE. Qualora lo ritenga necessario E4A potrà installare un'antenna a parabola senza aggravio di costo per il Cliente. Il rapporto con l'installatore è esclusivo del Cliente che dovrà concordare con l'installatore il costo dell'operazione e procedere direttamente al pagamento dello stesso all'atto dell'installazione. Il Cliente è informato che qualora per conformazione fisica del luogo dell'installazione e/o per ragioni di sicurezza siano necessari speciali strumenti (ad esempio cestelli) per raggiungere il luogo dell'installazione, il costo di questi resterà ad esclusivo carico del Cliente stesso. Contestualmente all'esecuzione del bonifico il Cliente provvederà ad inviare presso la sede di E4A il contratto e l'eventuale modulo di addebito in conto corrente (SDD), debitamente compilati e sottoscritti dall'intestatario dell'utenza; in mancanza di ricezione dei suddetti documenti E4A non potrà dare corso alla procedura di installazione. Il contratto avrà validità ed efficacia, ivi compresa la fatturazione dei canoni, a partire da una settimana dall'installazione dell'apparato, periodo destinato ai test tecnici. E4A potrà sospendere l'attivazione in ipotesi venga a conoscenza del mancato pagamento del servizio di installazione.

Art. 4 - APPARATI SOFTWARE E HARDWARE

E4A fornisce in comodato gratuito l'apparato di cui all'articolo precedente, che sarà installato nel luogo

concordato con il Cliente. Il Cliente garantisce di avere il diritto di installare l'apparato nel luogo indicato e manleva espressamente E4A da qualsiasi responsabilità al riguardo. L'apparato è di proprietà esclusiva di E4A e il Cliente non potrà in alcun modo intervenire sullo stesso, pena immediata risoluzione del contratto per fatto e colpa del Cliente. Gli unici soggetti autorizzati ad intervenire sull'impianto sono E4A ed i tecnici eventualmente dalla stessa incaricati. Il Cliente si impegna a consentire l'accesso a tutti gli apparati a E4A in caso di necessità per interventi di riparazione e/o manutenzione a semplice richiesta nel più breve termine possibile. E4A non garantisce in alcun modo che gli apparati ed i programmi utilizzati dal Cliente siano compatibili con i servizi offerti. E4A non si assume alcuna responsabilità in relazione al cablaggio interno dell'edificio del Cliente tra il punto di consegna (apparato ricetrasmittente in comodato d'uso) e il punto di effettivo utilizzo del Servizio. Il costo per l'alimentazione dell'apparato ricetrasmittente è a carico del Cliente. In ogni caso di mancata riconsegna o danneggiamento dell'apparato per fatto e colpa del Cliente, questi sarà tenuto a risarcire ad E4A il danno, che viene previamente quantificato in euro 250,00. Il Cliente si impegna a mantenere sempre alimentato l'apparato, non interrompendo mai la fornitura di energia elettrica. Il Cliente potrà sospendere l'alimentazione elettrica in caso di assenze superiori a 5 (cinque) giorni continuativi o per l'esecuzione di lavori di manutenzione all'impianto elettrico avvisando preventivamente l'assistenza. In caso E4A ravvisi sospensioni arbitrarie ne farà avviso al Cliente a mezzo email, addebitando da quel momento in poi le spese di guasto all'apparato al Cliente secondo quanto previsto al capoverso che precede.

In qualsiasi caso di cessazione del rapporto il Cliente si impegna a riconsegnare ad E4A l'apparato se richiesto entro trenta giorni dalla cessazione stessa, prestando a tal fine fin d'ora il consenso all'accesso all'apparato e alla sua rimozione, rinunciata fin d'ora ogni eccezione in merito e con addebito delle spese a proprio carico. In caso di guasto all'alimentatore o all'iniettore, E4A provvederà alla sostituzione gratuita solo in presenza di sistema di protezione dagli sbalzi di tensione. In mancanza il costo dell'alimentatore o PoE sarà a carico del Cliente. In entrambe le ipotesi il Cliente potrà richiedere la consegna a domicilio a pagamento secondo le tariffe indicate preventivamente dal tecnico che contatterà il Cliente per la consegna, altrimenti il Cliente potrà ritirare l'alimentatore o il PoE presso uno dei punti indicati dall'assistenza tecnica, pagando unicamente il costo degli apparati se dovuto. Il Cliente

potrà in ogni caso acquistare in qualsiasi momento un alimentatore e/o un iniettore di riserva alle tariffe indicate all'allegato A.

Art. 5 - DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO

Il Contratto ha durata indeterminata e potrà interrompersi a seguito di recesso da inviarsi all'altra parte a mezzo pec all'indirizzo pec@pec.e4a.it con preavviso di 30 (trenta) giorni oppure accedendo all'area clienti alla sezione "Gestione contratto".

In caso il Cliente receda dal contratto, qualora l'importo dei canoni versati non sia stato ancora consumato, il residuo sarà restituito da E4A al Cliente, previa indicazione a mezzo email all'indirizzo amministrazione@e4a.it dei dati bancari completi del conto corrente su cui effettuare il rimborso, e previa restituzione degli apparati in comodato d'uso integri e funzionanti.

In ogni caso di cessazione del rapporto il cliente, prima della cessazione dello stesso, dovrà comunicare ad E4A a mezzo mail all'indirizzo amministrazione@e4a.it se intende procedere alla spedizione dell'apparato o se intende richiedere lo smontaggio ed il ritiro dello stesso ad opera di un tecnico specializzato ai sensi dell'art. 4 comma 6.

Nel secondo caso il Cliente sarà contattato direttamente da un tecnico che concorderà prezzo e appuntamento per l'intervento.

In mancanza E4A potrà addebitare al Cliente l'importo di cui all'art. 4 comma 4.

Art. 6 - RECESSO DEL CONSUMATORE D.L.VO 06/09/2005 N. 206 E SUCCESSIVE MODIFICHE

Il Cliente che sia consumatore (la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta) può usufruire del diritto di recesso incondizionatamente dal momento della sottoscrizione del contratto a quello dell'installazione dell'apparato e comunque entro 14 giorni lavorativi dall'installazione dell'apparato, in entrambi i casi esclusivamente a mezzo invio di pec all'indirizzo: pec@pec.e4a.it , eventualmente anticipata a mezzo email all'indirizzo amministrazione@e4a.it. Qualora il Cliente consumatore receda dopo l'installazione sarà successivamente contattato dal tecnico per la restituzione degli apparati, che dovrà avvenire con la modalità di cui agli articoli 4 e 5, e i costi di disinstallazione non afferendo a E4A saranno comunque a suo carico. E4A restituirà le somme eventualmente percepite nel più breve tempo possibile e comunque entro trenta giorni dalla ricezione della raccomandata A.R. o PEC con cui è stato esercitato il

recesso. Per accelerare le operazioni di restituzione il Cliente potrà indicare a mezzo email all'indirizzo amministrazione@e4a.it il codice IBAN del conto corrente sul quale riaccreditare le somme a mezzo bonifico. Qualora E4A ricevesse la raccomandata A.R. o PEC contenente il recesso dopo l'attivazione del servizio si riserva di addebitare al Cliente il costo di attivazione come specificato nell'allegato A e i giorni di connessione di cui abbia eventualmente usufruito. Alla ricezione della raccomandata di recesso in ogni caso E4A disattiverà il servizio, ivi compresi gli indirizzi di posta elettronica eventualmente attivati. Il Cliente consumatore potrà in ogni caso anche successivamente effettuare il recesso ai sensi dell'art. 5 del presente contratto. Nel caso di attivazione in corso di rapporto da parte del Cliente di servizi a maggior costo lo stesso godrà del termine di dieci giorni lavorativi per recedere dagli stessi, con le stesse modalità sopra indicate. Anche in tale ipotesi E4A potrà fatturare ed esigere il pagamento relativamente ai giorni per cui è stato usufruito del servizio a maggior costo.

Art. 7 - PAGAMENTO

Il pagamento dei canoni successivi a quelli versati all'inizio del rapporto avverrà nei termini e per gli importi indicati nell'allegato A via via vigente. Le fatture emesse ed i pagamenti sono visibili in qualsiasi momento nel pannello di controllo (<https://cpanel.e4a.it>).

Il cliente presta espressamente il consenso alla fatturazione con tale modalità (in forma elettronica). Qualora il pagamento degli importi dovuti non avvenga entro il termine sopra indicato E4A si riserva il diritto di sospendere immediatamente il servizio anche senza preavviso, fatto salvo il diritto alla risoluzione ai sensi dell'art. 18 del presente contratto.

Il Cliente, se individuato come persona fisica, dovrà corrispondere a E4A, a titolo di penale per ritardato pagamento, interessi pari all'Euribor maggiorato di 2 punti percentuali.

Il Cliente, se individuato come ditta individuale o persona giuridica, dovrà corrispondere a E4A, a titolo di penale per ritardato pagamento, interessi pari all'Euribor maggiorato di 3 punti percentuali, e comunque sempre entro i limiti di legge.

Le penali saranno calcolate sugli effettivi giorni di ritardo, a partire dal giorno successivo alla data di scadenza e fino alla data di pagamento o di risoluzione del Contratto.

Qualora la modalità di pagamento scelta dal Cliente sia "Addebito su Conto Corrente Bancario (SDD)" o

"Addebito su Carta di Credito" per ogni procedura di pagamento che si conclude con esito negativo verrà addebitato al Cliente l'ulteriore importo di euro 3,50 a titolo di rifusione spese insoluto. Nel caso in cui a carico del Cliente siano maturate penali le stesse verranno recuperate mediante l'emissione di una fattura (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modifiche) da parte di E4A.

E4A si riserva il diritto di variare unilateralmente in ogni momento i corrispettivi applicabili al presente Contratto dandone comunicazione al Cliente o a mezzo posta ordinaria o per posta elettronica (email). Tali variazioni saranno applicabili al Contratto decorsi sessanta giorni dalla ricezione da parte del Cliente. Il Cliente potrà comunque recedere dal contratto dandone informazione scritta a E4A a mezzo lettera raccomandata (A/R) entro 60 (sessanta) giorni dalla data in cui ha ricevuto i nuovi prezzi.

Nel caso si verifichi un guasto con interruzione del servizio di durata superiore a giorni lavorativi continuativi due il Cliente avrà diritto ad una detrazione pari alla durata dell'interruzione, calcolata dal momento della ricezione da parte di E4A della segnalazione di guasto esclusivamente qualora la stessa sia effettuata a mezzo mail all'indirizzo assistenza@e4a.it, fax riservato all'assistenza, sms, o raccomandata a.r. ai numeri ed indirizzi indicati nell'allegato A vigente all'epoca del guasto, fino alla chiusura del guasto con emissione ticket di assistenza. Nessuna sospensione sarà applicata qualora il disservizio sia comunicato con modalità diverse da quelle indicate.

La richiesta di detrazione dovrà essere effettuata, a pena di decadenza, entro 30 giorni dalla chiusura del ticket da parte dell'assistenza.

Art. 8 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Qualora il Cliente non si attenga alle disposizioni contenute nel presente contratto E4A potrà in ogni momento sospendere l'erogazione del servizio su suo insindacabile giudizio, fatto salvo il diritto di applicare la disposizione dell'art.18 (Clausola risolutiva).

E4A potrà in qualsiasi momento sospendere l'erogazione del Servizio ai sensi e per gli effetti dell'art 1353 cod. civ. qualora si accerti che il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di E4A o, qualora si accerti che il Cliente sia protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risultati assoggettato a procedure concorsuali compresa l'amministrazione controllata ovvero risultati in ogni caso insolvente.

Art. 9 - ONERI FISCALI

Qualunque onere fiscale presente o futuro derivante dall'esecuzione del Contratto, comprese eventuali imposte per attività pubblicitaria, sono a carico del Cliente.

Art. 10 - DIVIETO DI CESSIONE

Il Contratto non può essere ceduto a terzi senza la preventiva autorizzazione scritta di E4A.

Art. 11 - OBBLIGO DI REGISTRAZIONE NEL SITO

Il Cliente, una volta attivato il servizio, si impegna a registrarsi al pannello di controllo (<https://cpanel.e4a.it>) attivando o registrando una casella di posta elettronica di riferimento, che sarà l'unica valida per tutte le comunicazioni tra E4A e il Cliente. L'indirizzo di tale casella potrà essere quello indicato all'atto della compilazione del contratto. In mancanza sarà attivato l'indirizzo `nome.cognome@wifi.e4a.it` oppure `nomeazienda@wifi.e4a.it`

Se l'indirizzo creato con tali dati fosse già stato assegnato, al nominativo del Cliente o al nome dell'azienda verrà fatto seguire un codice numerico (`nome.cognome01@wifi.e4a.it` oppure `nomeazienda01@wifi.e4a.it`). Se il Cliente desidera cambiare l'indirizzo così assegnatogli, lo potrà fare autonomamente a partire dal momento in cui verrà attivato il suo accesso al pannello di controllo.

In caso l'indirizzo indicato dal Cliente (o quello che gli è stato assegnato in mancanza di altre sue indicazioni) venga cambiato o il Cliente non intenda più utilizzarlo, il Cliente ha l'obbligo di comunicarlo tempestivamente a E4A, scrivendo all'indirizzo `amministrazione@e4a.it`. Il Cliente si dichiara consapevole che le comunicazioni di cui al presente contratto saranno a lui inviate a mezzo email all'indirizzo indicato, e che non potrà essere addebitato alcunché ad E4A per la mancata ricezione di comunicazioni in caso di omissione dell'obbligo di cui al paragrafo precedente.

Art. 12 - ELEZIONE DI DOMICILIO

Il Cliente elegge domicilio ad ogni effetto di legge all'indirizzo indicato nel presente contratto, e si impegna a considerare valida ogni comunicazione a lui effettuata a mezzo della casella di posta elettronica indicata al precedente art. 11.

Art. 13 - RISERVATEZZA DELLA PASSWORD

Qualora un servizio sia accessibile a mezzo nome utente accoppiato a password il Cliente si impegna a mantenere riservata/e la/e Password e risponde pertanto della custodia della/e stessa/e. Il Cliente si

impegna a dare informazione scritta a E4A a mezzo posta o a mezzo posta elettronica nel caso di smarrimento o di perdita di riservatezza della propria password entro tre giorni dalla sua conoscenza del fatto.

Art. 14 - RESPONSABILITA' DELLE INFORMAZIONI

Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni personali fornite, oltre che dell'indicazione dell'avvenuta installazione delle infrastrutture di cui agli artt. 2 e 3.

Art. 15 - DIVIETI ESPRESSI E UTILIZZO DEL SERVIZIO

Il Cliente potrà utilizzare i servizi di E4A solo per fini legali. E4A vieta espressamente la trasmissione, l'elaborazione, la diffusione, la memorizzazione o qualunque altra forma di trattamento di dati contenenti materiale pornografico od osceno. E4A vieta espressamente la trasmissione, l'elaborazione, la diffusione, la memorizzazione o qualunque altra forma di trattamento dei dati che violino la privacy di terzi, che promuovano o consistano in qualunque forma di gioco d'azzardo, che contengano virus informatici, che abbiano contenuti molesti o diffamatori verso terzi o comportamenti tesi a violare la segretezza di qualunque sistema informatico.

Al verificarsi di questi eventi E4A potrà, in ogni momento, anche senza preavviso sospendere, con effetto immediato, l'erogazione del servizio salvo poi darne comunicazione scritta al Cliente o a mezzo posta elettronica o a mezzo raccomandata A.R. entro sei giorni lavorativi dalla data della sospensione. E4A vieta espressamente ogni forma di abuso nell'utilizzo della posta elettronica; a titolo esemplificativo ma non esaustivo: inviare materiale a contenuto pubblicitario, informativo, commerciale, politico a terzi che non ne hanno fatto specifica richiesta, o acconsentire che terzi lo facciano per promuovere un sito web ospitato nel sistema E4A, inviare materiale con contenuti offensivi o comunque tali da generare malessere psicologico a chi li riceve. E4A si riserva la facoltà di stabilire i casi di abuso nell'utilizzo dei servizi messi a disposizione del Cliente. E4A si adopererà per informare il Cliente del verificarsi di tali comportamenti consentendo qualora lo ritenga opportuno la possibilità di porvi rimedio entro 12 (dodici) ore dal momento della scoperta, altrimenti E4A potrà sospendere immediatamente l'erogazione del servizio anche senza preavviso.

Restano in ogni caso impregiudicati i diritti di E4A alla percezione dei corrispettivi per i servizi fruiti in ogni ipotesi di sospensione previste in questo articolo, oltre al diritto al risarcimento del danno.

Il Cliente in conseguenza di qualunque suo inadempimento agli obblighi previsti in questo articolo e in quelli 13 e 14 e, comunque, in conseguenza dell'uso in qualunque forma della sua posta elettronica si obbliga a tenere indenne e manlevare E4A da tutte le spese, gli oneri, le perdite, i danni, le responsabilità e le eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute da E4A per qualunque ragione e anche in ipotesi di risarcimento danni preteso da terzi a qualunque titolo.

Il Cliente si dichiara consapevole che la linea e la posta possono essere soggetti a controlli da parte della Autorità Giudiziaria competente e nei modi e termini di legge.

Art. 16 - RESPONSABILITÀ DI E4A

E4A si impegna ad adeguarsi al contenuto della Carta Servizi pubblicata sul sito all'indirizzo <https://www.e4a.it/cartaservizi>

Il cliente è consapevole che i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze, e che pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità e continuità del servizio, che può essere disturbato o interrotto per fatti di terzi ed eventi naturali, come previsto dalla delibera 183/03 A.G.Com.

E4A in particolare non sarà in alcun modo responsabile di ritardi, cattivi funzionamenti, sospensioni / interruzioni dei Servizi né verso il Cliente né verso soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nell'esecuzione del contratto stesso, in caso di eventi atmosferici; problemi di ricezione causati dalla costruzione di edifici, manufatti di qualsiasi tipo, alberi o piantagioni sulla traiettoria; interruzioni di corrente; interferenze ambientali atmosferiche od operate da terzi; perdita di allineamento degli apparati dovuti ad interventi di terzi o fattori esterni, atmosferici o di altra natura. E4A in ogni caso non sarà responsabile in caso di forza maggiore o fatto del terzo o del cliente, a titolo esemplificativo errata utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente, guasti alla portante di banda, interruzione o danneggiamento dell'infrastruttura a supporto delle apparecchiature; interruzione delle tratte in fibra ottica; impossibilità di accesso alle apparecchiature di terminazione di E4A; manomissioni o interventi su servizi o sulle apparecchiature, effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati da E4A, interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale o di terminazione fornito da altro operatore di telecomunicazioni. Il Cliente è quindi consapevole che la natura del servizio può comportare comunque

interruzioni o sospensioni, e si impegna a prevedere ed utilizzare strumenti alternativi in caso di interruzione o sospensione.

Il Cliente è altresì consapevole che il segnale radiotrasmesso è criptato e viene protetto secondo gli usuali standard di sicurezza e che E4A non risponde per eventuali violazioni operate da terzi.

Il Cliente, qualora abbia specifiche esigenze di sicurezza e/o continuità del servizio è tenuto a dichiararlo a mezzo comunicazione scritta ad E4A che, ove possibile, adotterà ulteriori misure di sicurezza il cui costo sarà a carico integrale del Cliente o potrà sospendere o interrompere la fornitura del servizio.

In ogni caso di inadempimento di E4A il Cliente non potrà vantare alcuna pretesa e decadrà da ogni diritto di risoluzione ed al risarcimento dei danni nei confronti di E4A qualora non contesti, alla stessa, entro 30 (trenta) giorni dalla scoperta, l'inadempimento e/o la violazione degli obblighi contrattuali. E4A inoltre risarcirà fino ad un limite massimo pari al 10% del valore annuale del contratto come definito nell'Allegato A. In ogni caso E4A non risponderà di eventuali danni indiretti o da lucro cessante, fatte salve le ipotesi di dolo.

Nel caso di interruzione del servizio per fatto e colpa di E4A il cliente avrà diritto ad un indennizzo giornaliero pari al costo giornaliero dell'abbonamento sottoscritto (oltre alla sospensione della fatturazione per uguale periodo), indennizzo che sarà corrisposto a mezzo sconto sulla prima o la seconda fatturazione successiva a quella dell'evento.

Art. 17- GUASTI E DISFUNZIONI

E4A erogherà assistenza al Cliente unicamente con le modalità e nei termini di cui all'allegato A e, fatta salva l'ipotesi in cui sia stipulato un apposito contratto oneroso di servizio, l'intervento avverrà non appena possibile. Si avvertono i Clienti che abbiano esigenza di continuità del servizio, ed in particolar modo quindi gli utenti professionali, della necessità di stipulare un contratto oneroso di assistenza e/o di backup della linea.

In caso di guasti o sospensioni del servizio che si prolunghino oltre le 48 ore continuative di giorni lavorativi dalla segnalazione, di cui al punto precedente, E4A sospenderà la fatturazione per tutto il periodo in cui il Cliente non potrà godere del servizio, a condizione che il Cliente abbia aperto un ticket di Assistenza con le modalità di cui all'allegato A, fatto

salvo che l'interruzione del servizio non dipenda dal Cliente stesso o da persone a lui comunque riconducibili. Il calcolo del periodo decorrerà dal momento della ricezione del ticket.

Qualora sia necessario l'accesso agli apparati il costo per l'accesso agli stessi sarà in ogni caso a carico del Cliente. La procedura di erogazione assistenza è la seguente.

Ricevuta la segnalazione E4A provvederà a verificare la sussistenza di guasti o disservizi di linea da remoto. Qualora E4A ritenesse che la sospensione o il disservizio non dipendano da lei e che, non essendo eseguibili ulteriori verifiche da remoto si rendesse necessaria l'uscita di un tecnico, lo comunicherà al Cliente il quale potrà accettare o rifiutare l'uscita.

Il costo per l'uscita del tecnico sarà sempre a carico del Cliente, che potrà chiedere un preventivo, mentre sarà sempre e comunque a carico di E4A il costo di sostituzione dell'apparato in caso di danneggiamento dello stesso. Se, viceversa, il Cliente non riterrà di accettare l'uscita del tecnico alle condizioni sopra indicate ovviamente il servizio non potrà essere ulteriormente erogato e si procederà alla cessazione ricorrendone le condizioni con il dovuto preavviso di 30 giorni.

Art. 18 - CLAUSOLA RISOLUTIVA

E4A si riserva il diritto di dichiarare il contratto risolto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del codice civile con semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo Raccomandata A/R nei casi di inadempimento alle obbligazioni contenute agli articoli: 7) Pagamento, 10) Divieto di cessione, 13) Riservatezza delle password, 14) Responsabilità delle Informazioni, 15) Divieti espressi. Restano in ogni caso impregiudicati i diritti di E4A alla percezione dei corrispettivi calcolati fino al termine del contratto e non ancora incassati, oltre al diritto al risarcimento del danno.

Art. 19 - TENTATIVO DI CONCILIAZIONE E FORO COMPETENTE.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997 n.249, per le controversie eventualmente sorte tra E4A ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo di conciliazione davanti all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nel caso in cui ciò sia richiesto dalla

normativa vigente e rispettando i criteri e le procedure per la soluzione non giurisdizionale delle controversie eventualmente stabiliti dall'Autorità. Qualora il Cliente fosse un consumatore, come definito dall'art 1469-bis c.c., il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo dello stesso sarà competente per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del contratto. Qualora il Cliente fosse soggetto diverso dal consumatore, come definito dall'art. 1469-bis c.c. per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Vicenza.

Art. 20 - COMUNICAZIONI

I recapiti di riferimento per qualsiasi comunicazione inerente il presente Contratto sono quelli indicati sul sito <http://www.e4a.it>

Art. 21 - CONSENSO AI SENSI DEL D.LGS 196/03

In esecuzione del decreto legislativo 196/2003, recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il Cliente fornisce il consenso al trattamento dei propri dati personali, direttamente o anche attraverso terzi, per l'integrale esecuzione del contratto o per ottemperare ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria. L'abbonato potrà in qualsiasi momento revocare il consenso e/o opporsi al trattamento dei propri dati personali, ferma restando la facoltà per E4A di ritenere risolto il presente contratto alla data della revoca.

Art. 22 - VARIAZIONI DEGLI ALLEGATI

E4A si riserva la facoltà di cambiare il contenuto dell'Allegato in qualsiasi momento dandone preavviso al Cliente con 30 (trenta) giorni di anticipo a mezzo mail e pubblicazione sul sito. Per tale cambiamento il Cliente non potrà imputare nessun costo o altro onere a E4A. Il Cliente avrà la possibilità di recedere dal contratto a seguito di tale cambiamento dandone comunicazione per raccomandata A.R. entro 30 (trenta) giorni dalla notifica ufficiale data da E4A in merito all'avvenuto cambiamento.

Art. 23 - EFFICACIA DEL CONTRATTO

Il presente contratto annulla e sostituisce ogni precedente sottoscritto tra le parti.



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

Galleria Spagna 28 , 35127 Padova

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

Societa' a responsabilita' limitata unipersonale - Capitale Sociale € 10.000,00 int. vers.

Luogo

Data

.....

.....

Firma del cliente

E4A srl unipersonale

.....

.....

Ai sensi e per gli effetti dell'art.1341, 2° comma, del codice civile, il sottoscritto dichiara di aver preso conoscenza delle condizioni generali di contratto e di accettare espressamente i punti:

3) Sospensione dell'attivazione per mancato pagamento installatore; 4) Consenso all'accesso per rimozione apparato e previa quantificazione del danno; 7) Penali per ritardato pagamento e decadenza dal diritto alla detrazione; 10) Divieto di cessione; 11) Obbligo di registrazione; 12) Comunicazione a mezzo mail; 16) Riduzione di responsabilità di E4A; 18); Clausola risolutiva; 19) Tentativo di Conciliazione e Foro competente;

Luogo

Data

.....

.....

Firma del cliente

E4A srl unipersonale

.....

.....

Il contratto deve essere inviato sottoscritto nelle sue parti, e firmato, allegando anche un documento d'identità all'indirizzo: amministrazione@e4a.it o dal sito www.e4a.it

Allegato A

Specifiche tecniche - canoni e prezzi

Listino linee dedicate wireless E4A

Servizio	PCR	MCR	Canone mensile
1	2048/2048	256	9.00 €
2	4096/4096	512	12.00 €
3	8192/8192	1024	18.00 €
4	12288/12288	2048	28.00 €
5	20480/20480	4096	50.00 €

Legenda: PCR = Velocità massima raggiungibile dalla linea in Kbit/sec

MCR = Velocità minima garantita dalla linea in Kbit/sec

La linea 8192/8192-1024 è la connessione standard.

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.

TUTTI I PREZZI SONO IVA INCLUSA

TUTTE LE LINEE E4A SONO SIMMETRICHE, E 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 - l'assegnazione del primo indirizzo IP e' automatica, gli IP successivi vengono assegnati a seguito di dimostrata necessità tecnica, come previsto dalla regolamentazione RIPE NCC. E' 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

I collegamenti rendono possibile l'accesso gratuito alla rete di HOTSPOT E4A

Termini di attivazione:

A) ORDINE RAPIDO CON ANTICIPO RIDOTTO

L'ordine con anticipo ridotto è disponibile esclusivamente se si utilizza come metodo di PAGAMENTO DEI CANONI LA DOMICILIAZIONE BANCARIA TRAMITE SDD. L'anticipo deve invece essere versato, come sempre, a mezzo bonifico bancario. Nel caso dell'ordine con anticipo ridotto l'installazione viene effettuata nel corso della terza settimana dal lunedì in cui, a seguito dell'effettivo accredito dell'anticipo ridotto e dell'indispensabile ricezione da parte dell'amministrazione del contratto e del modulo SDD completamente e correttamente compilati, 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. E' quindi indispensabile che una copia dell'SDD venga inviata subito all'amministrazione, per permettere l'avvio della procedura di ordine dell'apparato.

L'opzione di ordine con anticipo ridotto prevede il versamento a mezzo bonifico bancario di un anticipo pari agli 80 euro di attivazione e il primo bimestre di canoni (o del canone annuale, per i profili che prevedono esclusivamente questa modalità di pagamento). Questo anticipo successivamente all'attivazione verrà imputato ad attivazione una tantum (pari a € 80,00 IVA inclusa) ed ai canoni mensili fino ad esaurimento. Nella causale del bonifico dovrà essere indicato nome e cognome della persona che ha sottoscritto il contratto, in mancanza non potrà essere identificata l'attivazione a cui il bonifico si riferisce.

A titolo esemplificativo,
nel caso in cui il cliente intenda attivare la linea da 18 euro al mese dovrà versare a mezzo bonifico un anticipo di 116,00 euro (80+18+18);
in caso di linea da 28 euro al mese, un anticipo di 136,00 euro (80+28+28); in caso di linea da 50 euro al mese, un anticipo di 180,00 euro (80+50+50);
in caso di linea da 9 euro al mese (che prevede esclusivamente la modalità di pagamento annuale anticipato) un anticipo di 188 euro (80 + 9x12 mesi);
in caso di linea da 12 euro al mese (che prevede esclusivamente la modalità di pagamento annuale anticipato), un anticipo di 224 euro (80 + 12x12 mesi).

B) ORDINE RAPIDO

Nel caso dell'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.

L'opzione di consegna rapida prevede il versamento a mezzo bonifico bancario di un anticipo pari ad € 250,00 IVA compresa, che successivamente all'attivazione verrà imputato ad attivazione una tantum (pari a € 80,00 IVA inclusa) ed ai canoni mensili fino ad esaurimento. Nella causale del bonifico dovrà essere indicato nome e cognome della persona che ha sottoscritto il modulo di preadesione, in mancanza non potrà essere identificata l'attivazione a cui il bonifico si riferisce.

Pagamento dei canoni:

Servizi 1 e 2 e tutti i servizi con canone effettivo inferiore a 18 euro al mese

Successivamente all'esecuzione dell'ordine rapido o dell'ordine con anticipo ridotto il pagamento deve venire effettuato con cadenza ANNUALE ANTICIPATA, a mezzo SDD, BONIFICO BANCARIO o RIBA, dopo avere ricevuto la relativa fattura - che sarà inviata esclusivamente in forma elettronica all'indirizzo email indicato dal cliente. Qualora il pagamento venga eseguito tramite bonifico, nella causale del bonifico dovrà essere indicato nome e cognome della persona indicata nel contratto, in mancanza non potrà essere identificata l'utenza a cui il bonifico si riferisce. Nel caso in cui il Cliente receda dal servizio prima di aver esaurito il credito, la cifra rimanente gli verrà rimborsata.

Servizi da 3 a 5

Successivamente all'esecuzione dell'ordine rapido o dell'ordine con anticipo ridotto il pagamento deve venire effettuato con cadenza BIMESTRALE ANTICIPATA, a mezzo SDD o BONIFICO BANCARIO, dopo avere ricevuto la relativa fattura - che sarà inviata esclusivamente in forma elettronica all'indirizzo email indicato dal cliente. Nella causale del bonifico dovrà essere indicato nome e cognome della persona che ha sottoscritto il contratto, in mancanza non potrà essere identificata l'utenza a cui il bonifico si riferisce. Se il Cliente effettuerà il PAGAMENTO ANNUALE ANTICIPATO per i

canoni dei servizi da 3 a 10 gli verrà riservato uno SCONTO DEL 5% sul prezzo di listino indicato. Il pagamento a mezzo RIBA è disponibile solo per la modalità di pagamento annuale anticipata. Nel caso in cui il Cliente receda dal servizio prima di aver esaurito il credito, la cifra rimanente gli verrà rimborsata.

Per tutti i servizi, al Cliente che presenti 4 nuovi utenti effettivamente attivati verrà applicato uno sconto pari ad € 9,00 al mese; per 8 nuovi utenti effettivamente attivati verrà applicato uno sconto pari ad € 12,00 al mese; per 12 nuovi utenti effettivamente attivati verrà applicato uno sconto pari ad € 18,00 al mese, e così via. Lo sconto sarà applicato con decorrenza dalla comunicazione del nominativo e del codice fiscale dei nuovi utenti presentati che abbiano effettivamente attivato il servizio, effettuata inviando una mail all'indirizzo: amministrazione@e4a.it fino a quando resterà attivo il numero minimo di utenti presentati utile per poter usufruire di uno degli sconti previsti. In caso di cessazione del presente contratto nulla sarà dovuto al Cliente presentatore. Qualora più Clienti indichino gli stessi nominativi E4A potrà non tenere conto di tali nominativi ai fini della determinazione dello sconto.

Sono anche previsti degli sconti riservati a specifiche categorie (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. Contattateci cortesemente per informazioni dettagliate sugli sconti riservati alle varie categorie, scrivendo a: amministrazione@e4a.it

Si ricorda che per tutti i servizi per cui il canone risulti di fatto inferiore a 18 euro al mese, anche in forza dell'applicazione di una o più scontistiche, è previsto unicamente il termine di pagamento annuale anticipato.

Assistenza tecnica:

- Per tutte le richieste di assistenza tecnica, in caso sia possibile usufruire di posta elettronica il Cliente dovrà 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 possa essere aperto il relativo ticket di assistenza. Alla segnalazione sarà assegnato un numero, necessario per potersi avvalere della

sospensione della fatturazione in caso di guasto.

- Se la natura del guasto fosse tale da non consentire di inviare una mail, il Cliente dovrà inviare 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.
- In caso di impossibilità sia di invio mail che di invio fax all'assistenza, è possibile inviare un sms al numero: 4390003492
- E' infine anche possibile lasciare un messaggio alla casella Voicemail: 0444 580701 Anche in questo caso, la segnalazione dovrà essere comprensiva di nome, cognome, indirizzo, 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 caso di segnalazione via Voicemail, la segnalazione va comunque ripetuta tramite mail, fax riservato all'assistenza o raccomandata A/R per poter usufruire del rimborso previsto in caso di interruzione prolungata del collegamento.

Si ribadisce che qualsiasi tipo di segnalazione venga utilizzato, in mancanza anche parziale dei dati richiesti (nome, cognome, indirizzo, email, telefono - cellulare e/o fisso - o fax) non sarà possibile ai tecnici intervenire.

Si precisa inoltre che tutte le richieste di assistenza, informazioni sul funzionamento del servizio, richiesta di chiarimenti sullo stesso, e in generale qualsiasi domanda riguardante il servizio devono obbligatoriamente ed esclusivamente essere inviate all'indirizzo dell'assistenza, e solo a quello, richieste inviate ad indirizzi diversi non saranno presi in considerazione. Ricevuta la segnalazione, E4A provvederà a verificare la sussistenza di guasti o disservizi di linea. Qualora E4A ritenesse che la sospensione o il disservizio non dipendano da lei e che, non essendo eseguibili ulteriori verifiche da remoto si rendesse necessaria l'uscita di un tecnico, lo comunicherà al Cliente il quale potrà accettare o rifiutare l'uscita. Il costo per l'uscita del tecnico sarà sempre a carico del Cliente, che potrà chiedere un preventivo, mentre sarà sempre e comunque a carico di E4A il costo di sostituzione dell'apparato in caso di danneggiamento dello stesso. Se viceversa, il Cliente non riterrà di accettare l'uscita del tecnico alle condizioni sopra indicate ovviamente il servizio non

potrà essere ulteriormente erogato e si procederà alla cessazione ricorrendone le condizioni con il dovuto preavviso di 30 giorni. E' possibile acquistare un alimentatore e/o un PoE di riserva al costo unitario di € 6.00 con le seguenti modalità:

- richiesta diretta al tecnico all'atto dell'accordo per l'installazione, e acquisto al momento dell'installazione dell'apparato;
- successivamente all'installazione, acquisto presso uno dei punti di distribuzione che verranno indicati dall'assistenza tecnica, richiedendoli all'indirizzo assistenza@e4a.it. Qualora si verificasse un guasto all'alimentatore o al PoE, qualora il Cliente non

avesse gli elementi di riserva, la sostituzione dell'alimentatore o PoE sarà gratuita nel caso il Cliente abbia installato uno stabilizzatore di tensione. In tal caso il Cliente potrà ritirare gratuitamente il pezzo sostitutivo presso uno dei punti indicati dall'assistenza tecnica, oppure concordare la consegna a domicilio a pagamento secondo le tariffe indicate preventivamente dal tecnico che contatterà il Cliente per la consegna.

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.

Il SERVIZIO DI ASSISTENZA è attivo (esclusi i festivi):

dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 18,00 il sabato dalle 9,00 alle 12,00

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: assistenza@e4a.it. Al di fuori di questa ipotesi non vi è alcuna garanzia dei tempi di intervento, anche se tutti gli interventi verranno sempre eseguiti dai tecnici incaricati il prima possibile.