

---

## 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 vi sia 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: <https://www.e4a.it/sopralluogo>

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 e Comune di installazione**

**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 (e dovranno essere inviati a E4A il contratto, integralmente compilato e sottoscritto, e l'eventuale modulo SDD).

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 piu 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.**

---

## Modalità dell'ordine

In caso di esito positivo del sopralluogo, per procedere è necessario compilare e inviare il contratto all'indirizzo: [amministrazione@e4a.it](mailto:amministrazione@e4a.it) allegando un documento d'identità , assieme all'eventuale modulo SDD. **I dati sono necessari all'attivazione del servizio, e in mancanza lo stesso non potrà essere installato e successivamente essere attivato.** E' possibile effettuare l'ordine con due modalità distinte: l'ordine rapido con anticipo ridotto e l'ordine rapido.

### 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 (e NON è attivabile su Conto Corrente Postale / BancoPosta).**

**L'anticipo deve invece essere versato, come sempre, a mezzo bonifico bancario.**

Nel caso dell'ordine rapido 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 modulo SDD completamente e correttamente compilato, 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 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 rapido 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).** 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.

**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, con l'ordine con anticipo ridotto:

- nel caso in cui il cliente intenda attivare la linea da 18 euro al mese dovrà versare a mezzo bonifico un anticipo di 116 euro (80+18+18);
- in caso di linea da 28 euro al mese, un anticipo di 136 euro (80+28+28);
- in caso di linea da 50 euro al mese, un anticipo di 180 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)

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.

---

## 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.

**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.

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

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

**E4A s.r.l.**

**Unicredit Banca SPA**

**agenzia di Isola Vicentina c/c n. 000040467949**

**IBAN IT 33 H 02008 60430 000040467949**

Ricordiamo che per permettere la corretta identificazione dell'utente, soprattutto se il sottoscrittore del contratto e l'intestatario del conto sono diversi, **nella causale del BONIFICO deve essere indicato nome e cognome di chi ha sottoscritto il contratto** (in mancanza di questa indicazione non potrà essere identificata l'attivazione a cui il bonifico si riferisce).

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

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

Per entrambe le modalità di anticipo, gli ordini vengono effettuati ogni lunedì mattina, e includono tutti gli apparati per cui in quel momento risulti essere già stato effettivamente accreditato il

---

versamento dell'anticipo (e, per l'ordine rapido con anticipo ridotto, il modulo SDD completo e corretto sia stato ricevuto dall'amministrazione). 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.**

**Specificiamo che (qualsiasi sia il tipo di ordine effettuato) il pagamento dei canoni a E4A avviene con cadenza BIMESTRALE ANTICIPATA o ANNUALE ANTICIPATA: per entrambi i tipi di ordine sia l'attivazione sia i canoni sono GIA' INCLUSI nell'anticipo versato, quindi fino all'esaurimento dell'anticipo il cliente non deve più pagare nulla per i canoni.** Ricordiamo 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.

Per tutti i dettagli sul pagamento dei canoni si prega di fare riferimento al nostro Listino Wireless, disponibile sul sito: <http://www.e4a.it> oppure richiedibile all'indirizzo: [amministrazione@e4a.it](mailto:amministrazione@e4a.it)  
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 da lui 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: [amministrazione@e4a.it](mailto:amministrazione@e4a.it)**

## **Descrizione delle modalità 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 ricevente sull'edificio, portare all'interno un cavo di rete (che fornisce anche l'alimentazione elettrica all'apparato), e collegarlo all'impianto di alimentazione tramite un alimentatore e un adattatore, o PoE, che vengono forniti gratuitamente in dotazione. 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 fissaggio dell'apparato, il puntamento dell'antenna, la configurazione dell'apparato stesso in collaborazione con l'assistenza tecnica da remoto, e la configurazione

---

standard del computer dell'utente (ed eventualmente anche il passaggio del cavo, se questo non è stato già predisposto dal cliente o da un suo elettricista o tecnico di fiducia dopo il sopralluogo). 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. Il cavo di rete portato all'interno dell'edificio deve essere collegato 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, ma solitamente dopo il sopralluogo il cliente effettua da solo il passaggio del cavo - risparmiando quindi sull'installazione - oppure si rivolge per questo a un elettricista o tecnico di sua fiducia, che di solito conosce già lo stato degli impianti dell'edificio da collegare. Il cliente comunque al momento del sopralluogo può verificare con l'installatore se questo è disponibile ad eseguire anche il passaggio del cavo, e farsi rilasciare il relativo preventivo o chiedere all'installatore un consiglio in merito. L'installazione dell'apparato invece deve essere necessariamente eseguita dai tecnici abilitati.

Il tempo di installazione dell'apparato è mediamente un'ora (escluso il passaggio del cavo).

**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.**

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).

## Modalità di richieste assistenza tecnica

Ricordiamo che per tutti i contatti tra E4A e il cliente è necessario utilizzare una propria e-mail di riferimento (o, se non se ne possiede già una, attivarla dal cpanel) e comunicarla 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 contratto 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: 4390003492**
- 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. 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 (esclusi i festivi):**

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

Ricevuta la segnalazione, i tecnici provvederanno a verificare la situazione e, se possibile, 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 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.

**Tutti gli interventi vengono 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: [assistenza@e4a.it](mailto: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.**

E' possibile acquistare un alimentatore e/o un PoE di riserva al costo unitario di 6 euro, richiedendolo al tecnico che esegue il sopralluogo e acquistandolo al momento dell'installazione dell'apparato, oppure acquistandolo successivamente all'installazione presso uno dei punti di distribuzione che possono essere richiesti per ciascuna zona scrivendo a: [assistenza@e4a.it](mailto:assistenza@e4a.it). In caso di guasto ad uno di questi elementi, **la sostituzione sarà gratuita in caso il cliente abbia installato uno stabilizzatore di tensione**: il cliente potrà ritirare gratuitamente il pezzo sostitutivo presso uno dei punti indicati dall'assistenza, oppure concordare la consegna a domicilio a pagamento secondo le tariffe indicate preventivamente dal tecnico.

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

Per informazioni sul servizio in FIBRA OTTICA: [fibraottica@e4a.it](mailto:fibraottica@e4a.it)

Per ulteriori informazioni sul servizio WIRELESS: [wifi@e4a.it](mailto:wifi@e4a.it)

Per INFORMAZIONI generiche: [info@e4a.it](mailto:info@e4a.it)

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

Tutti i prezzi indicati sono IVA INCLUSA

---