ALLEGATO 2 - TERMINI DI INSTALLAZIONE SERVIZIO PLUSCOM FWA

Il canone del servizio PLUSCOM include, in comodato d'uso gratuito, un'antenna, indispensabile per poter usufruire del servizio.
L'antenna deve essere obbligatoriamente installata da un tecnico certificato.

L'installazione dell'antenna può essere regolata da due diverse modalità:

- **Installazione Standard (compresa nel servizio)**

L'installazione standard include:
- Intervento del tecnico installatore entro 30 giorni lavorativi dall'ordine
- il montaggio dell'antenna su un palo idoneo già esistente sul tetto/balcone
- la posa del cavo fino a una lunghezza massima di 20 metri
- l'intervento compreso nel prezzo prevede fino a massimo 2 ore di lavoro
- L'accesso al tetto o al balcone dove verrà sistemata l'antenna dovrà avvenire in modo agevole e senza l'ausilio di mezzi meccanici.
- Eventuali necessità ulteriori possono essere concordate direttamente con l'installatore e sono a carico del cliente finale.

- **Installazione Premium (opzionale nel modulo di adesione)**

L'installazione Premium include:
- Intervento del tecnico installatore entro 10 giorni lavorativi dall'ordine
- L'eventuale fornitura di un palo di massimo 3 metri di altezza su cui fissare l'antenna
- la posa del cavo fino a una lunghezza massima di 40 metri
- l'intervento compreso nel prezzo prevede fino a massimo 4 ore di lavoro
- L'accesso al tetto o al balcone dove verrà sistemata l'antenna dovrà avvenire in modo agevole e senza l'ausilio di mezzi meccanici.
- Eventuali necessità ulteriori possono essere concordate direttamente con l'installatore e sono a carico del cliente finale.

È consigliabile prendere inoltre visione delle precisazioni di seguito riportate.

Precisazioni inerenti al servizio di Installazione Antenna (valide anche per la gestione guasti e la disinstallazione apparati a fine contratto):

- L'intervento di sopralluogo o installazione dell'antenna viene effettuato esclusivamente in orario d'ufficio (da lunedì a venerdì, dalle ore 9:00 alle 18.00).
- Le 2 ore di lavoro (4 ore per l'installazione premium) sopra menzionate si intendono a partire dall'arrivo del tecnico presso la sede di installazione. L'intervento prevede una sola uscita del tecnico compresa nel prezzo, non di più.
- Tali 2 ore di intervento (4 ore per l'installazione premium) sono valide solo in caso di uscita di 1 singolo tecnico. Nel caso di intervento di 2 o più tecnici, invece, il costo di installazione comprende 1 ora solare di lavoro (2 ore per l'installazione premium) dell'intera equipe di installatori.
- Come anticipato, è compreso nel prezzo un cavo fino a 20 metri di lunghezza (40 metri per l'installazione premium). Se vi fosse la necessità, per esempio, di un cavo di 25 metri, il cliente non pagherà all'installatore la sola differenza (5 metri), bensì gli interi 25 metri (a causa dell'indivisibilità delle bobine a disposizione dei tecnici). In ogni caso non si consigliano, per ragioni tecniche, collegamenti che superino gli 80/90 metri di lunghezza.
- Il tecnico è tenuto a gestire l'installazione con attrezzatura standard regolamentata dal testo unico sulla sicurezza sul lavoro (ad esempio in relazione alla lunghezza massima delle scale utilizzabili o il loro posizionamento)
- Se l'esigenza del cliente è quella di andare oltre questi standard, sarà necessario adottare tutti gli accorgimenti debiti per poter completare il lavoro in sicurezza: ogni ulteriore costo relativo sarà a carico del cliente finale. In caso contrario (come previsto dal contratto) non sarà possibile procedere con

l'attivazione e il tecnico dovrà chiudere con un "KO" l'intervento.

- La configurazione della rete o di apparati quali router o persona! computer del cliente non è compresa nel prezzo.
- L'antenna ad alto guadagno necessita, date le dimensioni, di supporti fisici adeguati, che sovente comportano un'installazione ad hoc (per esempio su palo dedicato).
- Il servizio di sopralluogo deve essere effettuato dal tecnico con tutte le tipologie di antenna previste dal servizio PLUSCOM.

Precisazioni inerenti agli eventuali Guasti

I possibili guasti si dividono in 3 categorie:

1. *Guasto riconducibile direttamente a PLUSCOM*. Il guasto in questo caso risulta "in garanzia", dunque non viene richiesto nessun costo ulteriore al cliente (salvo quanto specificato nel punto precedente). Esempio: caso di antenna con problema di fabbrica (diverso il caso di un danno all'antenna provocato direttamente o indirettamente dal cliente o comunque da personale non esplicitamente autorizzato da PLUSCOM).
2. *Guasto riconducibile al tecnico installatore*. Anche in questo caso, l'intervento di riparazione è effettuato in garanzia.
3. *Guasto "causa cliente"*. La fattispecie di intervento a vuoto si verifica nel caso in cui, a seguito di un reclamo del Cliente riguardante la rete di PLUSCOM, venga accertato che la rete di PLUSCOM è funzionante ovvero che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili a PLUSCOM. A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo citiamo quali potenziali cause non sono imputabili a PLUSCOM: presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione sulla rete dell'operatore, personal computer e/o router del cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici, mancanza di alimentazione elettrica all'antenna, cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici sull'antenna operati direttamente dal cliente, reset dell'antenna tramite pressione dell'apposito pulsante sulla stessa.

In questo caso il reclamo verrà trattato come un intervento a vuoto. In caso di intervento a vuoto, PLUSCOM interviene, laddove possibile, a ripristinare il servizio, addebitando al cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a 60,00 € IVA esclusa. Nel caso in cui l'intervento a vuoto sia stato richiesto, invece, in modalità SLA Premium Opzione Fast sarà addebitato al Cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a 200,00 € IVA esclusa. Il Cliente è tenuto a saldare l'importo per l'intervento a vuoto (60,00 € IVA esclusa o 200,00 € IVA esclusa, come descritto sopra) direttamente al tecnico certificato e autorizzato inviato da PLUSCOM presso la sede del Cliente, controfirmando il relativo rapporto tecnico di intervento cartaceo. Nel caso in cui tale cifra non venisse versata al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versata direttamente a PLUSCOM.