

Installazione antenna

Il canone del servizio include l'**installazione dell'antenna EOLO in comodato d'uso gratuito**, indispensabile per poter usufruire del servizio.

L'antenna viene installata da un **tecnico autorizzato EOLO**.

È fondamentale che l'installatore **possa salire sul tetto** (sarà quindi indispensabile che l'accesso ad eventuali botole, terrazzi, etc. sia disponibile) e che le **chiavi** necessarie siano a disposizione. Anche eventuali comunicazioni o **permessi** da richiedere all'**amministratore/condominio** dovranno essere gestiti **anticipatamente**.

L'**installazione standard** include il montaggio dell'antenna su un palo già esistente sul tetto/balcone e 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 del tecnico.

È possibile che siano necessari **interventi non previsti dall'installazione standard** (ad esempio se non è disponibile un palo o se quello presente non è adeguato): in questo caso i lavori aggiuntivi verranno illustrati e preventivati dal tecnico certificato.

EOLO ha elaborato le seguenti linee guida, in termini di prezzo, per quanto riguarda gli interventi extra più comuni che potrebbero essere necessari:

LISTINO MASSIMO "LAVORAZIONI EXTRA" IN FASE DI INSTALLAZIONE

Tipo installazione	Prezzo massimo (manodopera ed IVA incluse)
Supporto a L (fissato a muro/palo)	60,00€
Palo fino a 3 m (fissato a palo esistente)	120,00€
Palo fino a 3 m (fissato a camino)	150,00€
Palo fino a 3 m (fissato a tetto/muro)	210,00€
Palo telescopico con tiranti 2x2 m (fissato a tetto/muro)	300,00€
Palo telescopico autoportante 2x3 m (fissato a tetto/muro)	350,00€

NB: le quotazioni sopra riportate sono soggette ad aggiornamento periodico in base all'andamento di mercato. Qualsiasi tipo di intervento che esuli dalle voci indicate (ad es. utilizzo di piattaforma o materiali speciali) dovrà in ogni caso essere preventivato dal tecnico ed approvato esplicitamente da parte del cliente.

Ricordiamo che il saldo di tutti i lavori extra dovrà essere pagato direttamente all'installatore.

L'**installazione Premium** è un servizio opzionale a pagamento. Essa include la **priorità** dell'intervento del tecnico certificato (**entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione del pagamento) ed i seguenti **lavori extra**:

- palo fino a 3 metri o supporto a muro;
- piastre o zanche per fissaggio palo e tasselli;
- 40 metri di cavo;
- 4 ore di manodopera.

PRECISAZIONI INERENTI IL SERVIZIO DI INSTALLAZIONE ANTENNA valide anche per la gestione guasti e la disinstallazione apparati a fine contratto

- L'intervento di sopralluogo/installazione dell'antenna (come pure gestione guasto/disinstallazione) viene effettuato esclusivamente in orario d'ufficio (da lunedì a venerdì, dalle ore 9:00 alle 18.00).
- Le 2 ore di lavoro sopra menzionate si intendono a partire dall'arrivo del tecnico presso la sede di installazione di EOLO. L'intervento prevede una sola uscita del tecnico compresa nel prezzo.
- Tali 2 ore di intervento sono valide solo in caso di uscita di un singolo tecnico. Nel caso di intervento di 2 o più tecnici, invece, il costo di installazione comprende 1 ora solare di lavoro dell'intera equipe di installatori.
- Come anticipato, è compreso nel prezzo un cavo fino a 20 metri di lunghezza. 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 di EOLO e il tecnico dovrà chiudere con un "KO" l'intervento.
- La configurazione della rete o di apparati quali router o personal computer del cliente non è compresa nel prezzo.
- Il servizio di sopralluogo deve essere effettuato dal tecnico con tutte le tipologie di antenna previste dal servizio EOLO.

PRECISAZIONI INERENTI L'EVENTUALE GUASTO EOLO

I possibili guasti si dividono in 3 categorie:

- Guasto riconducibile direttamente a EOLO. 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 EOLO)
- Guasto riconducibile al tecnico installatore. Anche in questo caso, l'intervento di riparazione è effettuato in garanzia
- Guasto "causa cliente". Come indicato nello specifico art. 17 delle condizioni generali di contratto di EOLO, questa tipologia si verifica nel caso in cui, ad esempio, vi sia 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 (spostamento/ripuntamento) sull'antenna operati direttamente dal cliente, reset dell'antenna tramite pressione dell'apposito pulsante sulla stessa.
In tal caso l'intervento del tecnico EOLO viene definito come "a vuoto". L'intervento a vuoto, quindi, si configura nel caso in cui, a seguito di un reclamo del cliente riguardante la rete di EOLO, venga accertato che questa è funzionante ovvero che il malf funzionamento è indotto da cause non imputabili a EOLO stesso.
Ricordiamo che, **in caso di intervento a vuoto**, EOLO, appunto, interviene - laddove possibile - a ripristinare il servizio, addebitando al cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a 73,20€ (IVA inclusa). Nel caso in cui l'intervento a vuoto sia stato richiesto, invece, in modalità "SLA 3" l'addebito sarà di 97,60€ (IVA inclusa); in versione "SLA Premium", infine, di 305,00€ (IVA inclusa).
Il cliente è tenuto a saldare tale importo direttamente al tecnico certificato, controfirmando il relativo rapporto di intervento cartaceo. Nel caso in cui tale cifra non venisse versata al tecnico contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versata direttamente a EOLO.

Condizioni di assistenza tecnica

Assistenza Standard (il cliente NON acquista il pacchetto Router + Assistenza Database)

Per ogni problema di assistenza tecnica è disponibile il Call Center di EOLO S.p.A. con le seguenti modalità:

1. Aprendo un Ticket alla pagina
<https://www.eolo.it/home/assistenza/serve-aiuto/domande-frequenti-tec.html>
2. Telefonicamente ai numeri:
800.900.677 da telefono fisso
02.3700851 da cellulare

Orari del servizio di assistenza EOLO S.p.A.

- Da lunedì a Sabato: dalle 8:00 alle 22:00
- Domenica e festivi: dalle 9:00 alle 18:00

Attenzione: Il Call Center di EOLO S.p.A. fornisce supporto solamente in merito alla pura connettività EOLO e non effettua interventi e consulenze per problemi o esigenze su dispositivi del cliente quali Computer, Router, Smartphone, Tablet, PowerLAN, Telecamere, Console giochi, SmartTV, WiFi ecc.

Per questo tipo di Assistenza Database Informatica NON ha gli strumenti né la possibilità di fornire supporto al cliente.

Assistenza Dedicata Database Informatica:

I clienti che acquistano il pacchetto Router WiFi + Assistenza Dedicata **oltre alle modalità di supporto viste al punto precedente avranno diritto a:**

- Fornitura Router Wi-Fi ad alto guadagno in comodato d'uso
- Configurazione Router e spedizione espressa al domicilio pronto da collegare
- Assistenza telefonica per il collegamento iniziale
- Gestione e Manutenzione Telematica del Router
- Configurazione dedicata per la compatibilità con SmartTV, Console giochi, Video on demand, ecc,
- Consulenza dei nostri tecnici specialisti per ogni tipo di problema di connessione
- Sostituzione gratuita del Router in caso di guasto (restano solamente escluse spese di spedizione)

L'assistenza dedicata Database Informatica è disponibile con le seguenti modalità:

1. Inviando una mail all'indirizzo supporto@database.it
2. Telefonicamente al numero:
059.773888

Orari del servizio di assistenza Database Informatica

- Da lunedì a Venerdì: dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18:30
- Sabato mattina dalle 9:00 alle 12:30
- Domenica e festivi: chiuso

Fuori da questi orari il cliente ha comunque la facoltà di usufruire dell'assistenza standard EOLO

NB: Il servizio NON include l'intervento di un tecnico presso la sede del cliente