# Informazioni Generali di Contratto

## LOGICA di CONSEGNA SERVIZI:

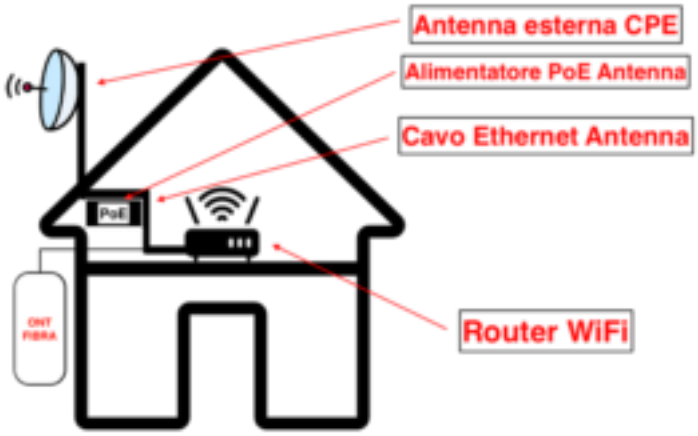
La consegna della fornitura di connettività avviene in logica “banda minima riservata” e “best effort” secondo quanto indicato dall’offerta sottoscritta: la velocità di connessione dipende dalle prestazioni del servizio remoto richiesto e dalla congestione della rete.

## DEFINIZIONE DI KIT AIRGRID:

Il Kit Airgrid è costituito da un apparato esterno FWA (antenna) ovvero da un apparato interno ONT-Modem-Fibra detti CPE, alimentatore PoE CPE  e 10 o 20 metri di cavo dati ethernet (il cavo ethernet potrebbe avere lunghezza diversa in base al progetto di installazione) ed un terminatore di rete presso il quale avviene la consegna del servizio: il terminatore di rete potrà essere fornito da Airgrid o acquistato dal Cliente e configurato con i dati di accesso a internet.

Come indicato in Contratto, è fatto assoluto divieto al Cliente di manomettere il Kit Airgrid o frapporre apparati tra i collegamenti del Kit Airgrid (ad esempio PowerLine, Extender, Switch): tali apparati estranei creano problemi alla consegna del servizio e cagionano danno alla rete Airgrid; la manomissione del Kit Airgrid è punita con l’addebito delle spese sostenute per ogni danno cagionato.

## SCHEMA DEL KIT AIRGRID:




## SERVIZIO DI INSTALLAZIONE:

Tutti i tecnici ovvero professionisti / ditte che prestano la propria opera ad Airgrid s.r.l.
sono tenuti all’osservanza del Decreto Legislativo 81/08 TESTO UNICO SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO, attuando quindi ogni dispositivo di legge previsto; qualora sia rilevato che presso il posto di lavoro ovvero presso il Cliente Airgrid, relativamente a lavori da svolgersi in quota – ove per “in quota” si intende una altezza superiore ai due metri –  siano assenti dispositivi di ancoraggio tipo C detti “linea vita”  conformi alla norma UNI 11578:2015, sarà cura e onere del Cliente predisporli prima dell’intervento; in alternativa il tecnico ovvero professionista / ditta che presta la propria opera ad Airgrid s.r.l.
provvederà a noleggiare una piattaforma/cestello per assolvere alle necessità del lavoro da svolgere: ogni onere relativo sarà addebitato al Cliente Airgrid.

## COPERTURA FWA:

A questo indirizzo è indicata la copertura dei servizi FWA della Rete
Airgrid: https://internet.airgrid.it/rivenditori – all’interno dell’area colorata sulla mappa sono presenti i servizi di Airgrid e l’accesso ai ripetitori situati all’interno del medesimo territorio; la definizione di

copertura, nel caso di servizi distribuiti tramite tecnologia radio ovvero FWA – Fixed Wireless Access, viene indicata tramite simulazione con i parametri tecnici di impianto ripetitore; è possibile, in taluni casi, avere accesso anche al di fuori dell'area di copertura tuttavia in questi casi, così come nelle zone situate ai margini dell'area di copertura, è caldamente consigliato richiedere un sopralluogo tecnico di verifica al fine di accertarsi che la fornitura dei servizi sia possibile alla caratteristiche dichiarate in Carta dei Servizi: https://internet.airgrid.it/carta-dei-servizi – Qualora richiesto contrattualmente un sopralluogo tecnico di verifica, in caso di KO Tecnico, non si addebiteranno i costi di KO Tecnico: il KO Tecnico è definito dal rilevamento, al momento dell'installazione, di parametri di collegamento insufficienti alla fornitura del minimo piano presente in listino Airgrid in quel dato momento.

## COPERTURA FIBRA OTTICA:

I servizi forniti in Fibra Ottica sono attivi nelle regioni Emilia-Romagna, Veneto, Lombardia e Piemonte. La effettiva copertura in Fibra Ottica dipende dalla copertura dei servizi fibra del partner OpenFiber®. Qualora il sito richiesto non sia ancora coperto da Fibra Ottica è possibile, all'interno dell'area di copertura, attivare un servizio in tecnologia FWA qualora disponibile.

## KO TECNICO:

In caso di KO tecnico, non risolvibile con downgrade (abbassamento automatico al piano dati più prossimo e operativo), verrà addebitato l'importo contrattualmente previsto per tale condizione, a compensazione dei costi del personale tecnico, in assenza di sopralluogo tecnico di verifica. Per piani e progetti ad-hoc o dedicati, vedasi le condizioni indicate in contratto relativo.

Il KO TECNICO può verificarsi per i seguenti motivi:

1. Mancanza di struttura adeguata (i.e. accesso ai locali limitato o non liberamente disponibile, colmo di tetti, palerie inadeguate o assenti) su cui installare il Kit FWA Airgrid;
2. Presenza di ostacoli in prossimità del sito di installazione (i.e alberature, ostacoli naturali o artificiali coprenti la direzione del ripetitore);
3. Presenza di interferenze nel sito di installazione (i.e. sorgenti radioelettriche di forte intensità, numero di sorgenti radioelettriche elevato);
4. Sito di installazione al di fuori dell'area di copertura sicura o vicino al limite di questa;

Per il punto (4) è possibile effettuare la verifica tramite lo strumento di Verifica Copertura offerto da questo sito web, mentre per i punti da (1) a (3) sarà cura del Cliente avvalersi del servizio di sopralluogo tecnico di verifica, richiedibile al momento della sottoscrizione del contratto.

## CONDIZIONI di Rateizzazione e Comodato:

Attivazione/Start-Up con Rateizzazione prevede il pagamento di un canone mensile di importo non nullo, fatto salvo promozioni con rate di importo zero, e l'affidamento in custodia del Kit Airgrid fornito in comodato d'uso ovvero cessione ove previsto; in caso di danneggiamento del Kit Airgrid affidato in custodia per cause non ascrivibili a colpa di Airgrid s.r.l., verrà addebitato il costo al Cliente, così come in caso di cessione; la durata minima del contratto è indicata nel documento contrattuale sottoscritto, di cui, al termine della rateizzazione il contratto si rinnoverà tacitamente per uguali periodi salvo recesso ovvero disdetta; in caso di sostituzione del Kit Airgrid, su richiesta del cliente o per guasto dovuto a cause non imputabili ad Airgrid, prima del termine della rateizzazione, il conteggio delle rate ripartirà da zero; il recesso è la pratica che prevede la cessazione prima della naturale scadenza del contratto, la disdetta è la pratica che prevede la cessazione alla naturale scadenza del contratto.

Start-Up senza Rateizzazione prevede il pagamento una tantum di un importo non nullo, fatto salvo promozioni, e l'affidamento in custodia del Kit Airgrid fornito in comodato d'uso ovvero in cessione qualora indicato espressamente nell'offerta; la durata minima del contratto, se non indicato diversamente, corrisponde alla durata della rateizzazione a far data dal giorno di attivazione ed il contratto si rinnoverà successivamente, tacitamente, per periodi previsti in Art.

4.7 delle Condizioni Generali di Contratto ( https://internet.airgrid.it/condizioni-generali-di-contratto/ ) salvo recesso ovvero disdetta; in caso di recesso contrattuale prima della naturale scadenza del contratto ovvero il Cliente si renda insolvente in ogni maniera ovvero in caso di mancata restituzione di quanto fornito in comodato d'uso, il Cliente medesimo sarà tenuto al versamento dell' importo compensativo contrattualmente previsto.

## APPARATI e CREDENZIALI di ACCESSO:

Tutti i router forniti sono in tecnologia IEEE 802.11 b/g/n o AC: il Router WiFi Dual-Band AC è suggerito per piani da 30 o più mega. Il Router WiFi viene fornito come parte necessaria e funzionale alla consegna del servizio internet.

E' facoltà del Cliente scegliere di utilizzare il Router WiFi fornito da Airgrid ovvero decidere di utilizzare un apparato analogo di sua proprietà: in questo caso Airgrid fornirà al Cliente le credenziali PPPoE per l'accesso alla rete che il Cliente utilizzerà per configurare in autonomia l'apparato di sua proprietà; non sarà possibile alcun tipo di assistenza o garanzia su Router WiFi non forniti da Airgrid, né Airgrid potrà garantire il rispetto della qualità del suo servizio.

Manleva Modem Libero – DELIBERA AGCOM N. 348/18/CONS:

Scegliendo di utilizzare un Router non fornito da Airgrid s.r.l. il Cliente solleva Airgrid s.r.l. da ogni responsabilità diretta e/o indiretta connessa all'utilizzo del Router di proprietà del Cliente, il quale è a conoscenza che in questo caso il servizio di Assistenza Tecnica di Airgrid s.r.l. è limitato alla sola verifica della presenza di connettività, non potendo diagnosticare eventuali malfunzionamenti della rete interna del Cliente.

Qualora il Cliente scelga di utilizzare il proprio Router, Airgrid s.r.l. fornirà le credenziali di accesso alla rete che il Cliente dovrà inserire nel proprio Router: in questo caso Airgrid s.r.l. non fornirà alcuna assistenza alla configurazione del Router del Cliente.

## PROMOZIONI e OFFERTE a TEMPO/SCADENZA, PRODOTTI e SERVIZI OMAGGIO:

Tutte le Promozioni e/o Offerte in cui viene indicata una data massima entro la quale sono attivabili, dovranno essere sottoscritte dal Cliente entro tale data per ritenersi valide ed accettate da Airgrid s.r.l. . Tutti i prodotti e servizi forniti con formula di omaggio non potranno essere né consegnati né installati presso il Cliente qualora venga acquistato dal Cliente all'interno della medesima promozione/offerta un prodotto di categoria superiore (es.
Router WiFi AC al posto di Router WiFi N in omaggio), in quanto si tratta di duplicazione non funzionale all'impianto e non tecnicamente realizzabile nella promozione/offerta di riferimento. Tutte le Promozioni e/o Offerte sono nominali ed intestate esclusivamente al sottoscrittore del contratto; in caso di cessione a terzi autorizzata ovvero modifica intestatario contratto, se presenti si intenderanno risolte al momento del passaggio.

## PERIODO DI PROVA e PRODOTTI IN PROVA:

Tutti i prodotti forniti in prova con o senza servizio di accesso a internet in prova sono da restituire al termine del periodo di prova nelle medesime condizioni in cui sono stati forniti, ivi compresi accessori come alimentatori, cavi, foglietti e manuali, scatole di imballaggio: in difetto di una sola di queste, il prodotto verrà addebitato al cliente.

In caso di recesso anticipato ovvero cessazione contratto al termine del periodo di prova è fatto obbligo al cliente di compilare la scheda di valutazione indicando le motivazioni dell'insoddisfazione che hanno portato all'interruzione del servizio ed al perfezionamento del contratto oltre il periodo di prova: tale scheda di valutazione deve contenere informazioni veritiere e circostanziate da parte del cliente, al fine di poter migliorare i servizi offerti da Airgrid s.r.l.

; tutte le informazioni di valutazione fornite dal cliente verranno vagliate e verificate; fornire informazioni o valutazioni false al fine di ottenere un ingiusto vantaggio (es. mesi di servizio gratuito in prova / prodotti in prova gratuita) verranno trattate secondo la vigente normativa ed in ogni caso

addebitate al cliente nel contesto dei relativi servizio di cui il cliente ha fruito.

In difetto della compilazione della scheda di valutazione da parte del cliente entro sette giorni dalla data di recesso, il recesso non potrà essere perfezionato. Compila qui la Scheda di Valutazione .

## CESSIONE A TERZI / MODIFICA INTESTATARIO CONTRATTO:

In caso di cessione a terzi del contratto (la quale deve essere comunicata ad Airgrid s.r.l. secondo Art. 5.2 del contratto sottoscritto) ovvero di modifica intestatario contratto nelle medesime modalità di Art. 5.2, tutte le pendenze, i vincoli e le promozioni relative al primo intestatario dovranno essere espletate e corrisposte al momento della cessione ed entro un tempo massimo di 14 giorni solari.

## MANCATO PAGAMENTO:

In caso di mancato pagamento del canone, a seguito dei solleciti previsti a termini di legge, la fornitura subirà una riduzione (downgrade) di prestazioni o la totale sospensione (in caso di morosità reiterata) e per il ripristino, a seguito del pagamento del dovuto, sarà necessario corrispondere un importo aggiuntivo una tantum  a copertura dei costi amministrativo-tecnici sostenuti da Airgrid.

A seguito del pagamento del dovuto, effettuate le dovute verifiche sull’accredito, il servizio verrà riattivato entro 7 giorni lavorativi dalla data di accertamento.

## RECUPERO CREDITI:

Il recupero crediti è l’attività svolta sia internamente da Airgrid s.r.l. sia esternamente in affidamento ad uno studio legale al fine di ottenere dal Cliente moroso quando dovuto. Ogni costo sostenuto da Airgrid s.r.l. per l’attività di recupero crediti verrà addebitato al Cliente che ha cagionato danno ad Airgrid s.r.l.

—

ID DOC: 0106AG 200219