

EPICLINK SRL
via Giuseppe Zucchi 39/C
20095 CUSANO MILANINO (MI)
P.IVA 10641800965 | Tel. 02 8973 8973 | Fax. 02 8973 8974

CONDIZIONI SPECIFICHE DEI SERVIZI - **CONNETTIVITA' LTE/5G**

Collegamento a Internet con tecnologia LTE/5G.

Nome del documento
CSSLTE265

Il presente contratto intende regolare la fornitura di collegamenti a Internet in tecnologia 4G e 5G da parte di EPICLINK.

CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO LTE/5G

1. IL SERVIZIO LTE/5G

Il servizio LTE/5G è un servizio di collegamento a Internet in modalità Radio, detta **Fixed Wireless Access**. Per comprendere le caratteristiche dei collegamenti Internet con tecnologia LTE/5G (più avanti brevemente "LTE" oppure "FWA"), la descrizione viene accompagnata dalla simbologia grafica proposta da AGCOM:



FWA (Fixed Wireless Access) sono servizi di collegamento a Internet in **Fibra misto Radio** dove la parte Radio è prevalente. Come parte integrante del Servizio è prevista la fornitura ed eventuale installazione di un apparato radio presso la sede del Cliente. La tecnologia di accesso può essere LTE oppure 5G NSA a seconda dell'apparato utilizzato, delle condizioni locali e della banda necessaria. Il Servizio è soggetto a verifica puntuale di copertura pertanto non è possibile garantire a priori l'esercibilità né la qualità del collegamento.



5G (rete Mobile 5G) sono servizi di collegamento tramite Rete Mobile 5G. La velocità del collegamento non viene limitata ma dipende dalla congestione di Rete momento per momento e dalle caratteristiche tecniche dell'apparato utilizzato.

2. SPECIFICITA' DEI COLLEGAMENTI LTE/5G

Col termine LTE (Long Term Evolution) si intende la connessione a Internet in tecnologia 4G attraverso un apparato fornito in comodato d'uso da Epiclink. Le prestazioni del collegamento sono "Best Effort" pertanto non può essere prevista una Banda Minima Garantita. In particolare le velocità effettive dipendono fortemente da più fattori che incidono in modo concorrente: 1) dalla copertura ed intensità del segnale 4G e 5G nella zona in cui dovrà essere effettuato il collegamento; 2) dalla presenza di eventuali ostacoli e muri tra l'apparato e l'antenna centrale 3) dalla contemporanea presenza di altri utenti sulle celle 4G e 5G che erogano il servizio, specificamente nei luoghi, periodi ed orari di punta. L'utilizzo del Servizio presuppone quindi una preventiva verifica del segnale da parte del Cliente nel punto in cui l'apparato dovrà essere posizionato. A richiesta del Cliente, Epiclink fornirà a quest'ultimo l'indicazione preventiva sull'operatore prescelto per la SIM dati e tramite applicazioni gratuite (p.es. Opensignal) il Cliente potrà verificare la copertura del Servizio presso la propria Sede Tecnica.

QUALITA' DEL COLLEGAMENTO

Laddove sussista un'incertezza sulla qualità del collegamento presso il sito in cui la radio dovrà essere attivata, il Cliente finale (esclusi i Reseller) può richiedere a Epiclink un periodo di prova gratuita di **tre giorni**. I tecnici Epiclink saranno in grado di valutare da remoto la qualità del collegamento. Nel caso in cui, in seguito a tale prova, le prestazioni del Servizio risultassero inadeguate, sarà possibile recedere dal contratto inviando tempestivamente una PEC di recesso motivato e restituendo immediatamente l'apparato completo di ogni accessorio. Rimarranno a carico del Cliente esclusivamente le spese di spedizione. In assenza di recesso entro tre giorni il contratto si intenderà avviato.

ELENCO DEI PAESI COPERTI

Austria, Belgio, Bulgaria, Caraibi, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Isola di

Man, Isole Faroe, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Principato di Monaco, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria.

3. TIPOLOGIE DI COLLEGAMENTO LTE/5G

In base alla tipologia di utilizzo del servizio da parte del Cliente finale sono previsti tre profili di utilizzo, schematizzati nella seguente tabella, che si distinguono esclusivamente per la quantità di traffico prevista sul Collegamento e per la località di utilizzo. Il Collegamento può essere fornito con Profili tariffari a consumo oppure a traffico limitato o illimitato e sono previste Opzioni aggiuntive a pagamento.

COLLEGAMENTO LTE/5G DI BACKUP	COLLEGAMENTO LTE/5G PRINCIPALE		COLLEGAMENTO LTE/5G TEMPORANEO
A CONSUMO	ILLIMITATO	LIMITATO	LIMITATO
Copertura: ITALIA	Copertura: EUROPA		Copertura: ITALIA
E' un Collegamento di emergenza che può essere attivato esclusivamente in affiancamento a un ulteriore collegamento principale Epiclink. Non può essere utilizzato come connettività Principale.	E' un Collegamento Principale, sul quale il Cliente finale deve poter contare come connettività unica o principale.		E' un Collegamento Principale ma per uso temporaneo, in attesa dell'attivazione di una connettività FTTC o FTTH Epiclink. Viene offerto ad un prezzo più favorevole rispetto al Collegamento Principale
E' previsto un limite annuale di traffico , al termine del quale il collegamento si interrompe fino alla successiva scadenza, oppure, a scelta del Cliente, può essere riattivato con addebito del traffico in esubero.	Non esiste un limite quantitativo di traffico con l'eccezione delle Policies di uso lecito e corretto applicate dai Carrier. I profili sono caratterizzati dal termine FLAT N.B.: un collegamento FLAT può sviluppare più Terabyte di traffico mensile, anche all'estero	Esiste un limite quantitativo di traffico predefinito a livello contrattuale	Esiste un limite mensile di traffico da concordare con Epiclink
Non è prevista alcuna limitazione della velocità se non quella dell'apparato scelto			

APPARATO RADIO

L'apparato radio viene fornito in comodato come parte integrante del Servizio e dovrà essere utilizzato dal Cliente nel rispetto delle indicazioni fornite da Epiclink. Il Cliente è responsabile dell'uso e della conservazione dell'apparato dal momento della sua ricezione. Segnatamente l'apparato Epiclink non potrà essere aperto, smontato o manomesso in alcun modo e la SIM dati contenuta non potrà essere rimossa, nemmeno momentaneamente. Le etichette identificative non potranno essere rimosse. Epiclink si riserva ogni diritto di sostituire l'apparato facendosi carico delle spese di spedizione dei due apparati, vecchio e nuovo, allo scopo di migliorare il Servizio o quando altre condizioni tecniche lo richiedano. In tale circostanza ogni altra spesa resta a carico del Cliente.

La scelta dell'apparato influenza la velocità del collegamento. Di seguito le caratteristiche dei vari apparati attualmente proposti da Epiclink:

APPARATO	TIPOLOGIA	VELOCITA' MASSIMA
Mikrotik SXT LTE6	4G da esterno	300Mbps Downlink, 50Mbps Uplink
Mikrotik Chateau LTE6 o LTE12	4G da interno	600Mbps Downlink, 150Mbps Uplink
Mikrotik LHGG LTE6	4G da esterno	300Mbps Downlink, 50Mbps Uplink
Mikrotik ATL 5G R16	5G da esterno	1.0 Gbps Downlink, 200 Mbps Uplink
Mikrotik Chateau 5G ax LTE20	5G da interno	1.0 Gbps Downlink, 200 Mbps Uplink

ATTENZIONE: la velocità massima dell'apparato non garantisce quella stessa velocità anche per il collegamento

SIM DATI

L'apparato Epiclink fornito in comodato contiene una speciale SIM DATI (senza fonia), che rimarrà nella titolarità di Epiclink e dovrà essere restituita assieme all'apparato dopo la cessazione del servizio. La fornitura di questa SIM non configura in alcun modo una vendita della SIM stessa. Questa SIM, infatti, non potrà essere utilizzata al di fuori dell'apparato a cui è abbinata in quanto mera componente tecnica e parte integrante del Servizio di Collegamento FWA fornito da Epiclink. I codici di sblocco della SIM non potranno essere comunicati al Cliente ma solo configurati nell'apparato Epiclink abbinato; questo implica che sarà impossibile l'utilizzo della SIM al di fuori dell'apparato Epiclink.

Non sarà possibile effettuare la portabilità della SIM ad altro Operatore.

Ai sensi della Delibera 106/25/CONS si informa il Cliente che la velocità della SIM utilizzata per il collegamento **non viene limitata**, pertanto le prestazioni sono dettate dalla capacità erogata dell'Operatore mobile in quel momento ed in quel luogo. Oltre che dalle caratteristiche tecniche dell'apparato in uso.

In virtù delle responsabilità collegate all'utilizzo del traffico dati, in caso di eventuale manomissione o perdita dell'apparato stesso e/o della SIM, il Cliente si obbliga a comunicarlo prontamente per iscritto a Epiclink che provvederà nel più breve tempo possibile al blocco del Servizio e della SIM contenuta in quell'apparato, addebitandone le spese al Cliente.

PRESTAZIONI OBBLIGATORIE VERSO L'AUTORITA' GIUDIZIARIA

Ai fini delle Prestazioni Obbligatorie verso l'Autorità Giudiziaria, la consegna dell'apparato e relativa SIM richiederà l'identificazione del Referente, titolare responsabile del traffico dati per il periodo di utilizzo.

ROUTER DI RETE

Ai sensi della Delibera AGCOM 348/18/CONS, che garantisce all'Utente il libero utilizzo dei propri apparati, Epiclink potrà fornire al Cliente, a sua eventuale richiesta, anche il Router o Firewall per il collegamento del Servizio alla LAN interna. Alla cessazione del Servizio il Cliente provvederà a proprie spese alla restituzione di tutti gli apparati eventualmente forniti in comodato da Epiclink, completi di imballaggio, cablaggio, alimentatore, etichette e quant'altro fornito in origine.

In caso di guasto delle apparecchiature fornite in comodato è previsto l'invio al Cliente di un'apparecchiatura simile per funzionalità e prestazioni a quella originariamente fornita. Le spese di spedizione sono a carico del Cliente. Di norma, l'invio dell'apparecchiatura è effettuato il Giorno Lavorativo successivo alla diagnosi di guasto effettuata dal NOC.

SUPPORTO TECNICO**4. SUPPORTO TECNICO**

Il supporto tecnico in caso di guasti viene fornito dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle 09:00 alle 18:00 esclusi giorni festivi tramite l'apertura di un Trouble Ticket sul sistema elettronico di registrazione delle segnalazioni, accessibile scrivendo una email ai seguenti indirizzi:

- per problemi VOIP: all'indirizzo **assistenza.voce@epiclink.it**
- per tutto il resto: all'indirizzo **assistenza@epiclink.it** oppure telefonando al Numero **02.8973 8973**.

GESTIONE DELL'APPARATO GUASTO

In caso di apparato guasto o malfunzionante, il Cliente è sempre tenuto ad aprire una segnalazione scritta ad **assistenza@epiclink.it** indicando correttamente il numero di codice dell'apparato. Questo codice è scritto in una etichetta adesiva applicata sull'apparato stesso ed è presente nel Documento Di Trasporto rilasciato all'atto della prima consegna.

Epiclink fornirà un apparato sostitutivo nel più breve tempo possibile inviandolo tramite corriere.

Il Cliente è tenuto a restituire a Epiclink, a proprie spese, l'apparato guasto, completo di accessori e imballaggio originale, entro e non oltre dieci giorni dalla ricezione dell'apparato sostitutivo. Trascorso tale periodo Epiclink sarà costretta ad addebitare al Cliente le mensilità di entrambi gli apparati fino a riconsegna avvenuta.

Assistenza tecnica H24 (ove espressamente prevista)

Su richiesta del Cliente, Epiclink renderà disponibile un servizio di assistenza 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno con le seguenti caratteristiche:

- il Servizio è operativo su numero telefonico dedicato al Cliente ma al di fuori degli orari di assistenza standard sopra indicati;
- il Servizio è operativo solo per problemi bloccanti.

Se richiesto, questo servizio verrà espressamente quotato con apposito preventivo.

ATTIVAZIONE, DURATA E RECESSO DEL SINGOLO COLLEGAMENTO**5. ATTIVAZIONE, DURATA E RECESSO**

La data di inizio Servizio (RFB - Ready For Billing), la durata minima contrattuale ed il preavviso di recesso sono sintetizzati nella seguente tabella e precisati nei successivi paragrafi:

COLLEGAMENTO	READY FOR BILLING	DURATA MINIMA	RINNOVO AUTOMATICO	PREAVVISO CESSAZIONE
PRINCIPALE (FLAT o A CONSUMO)	1° giorno del mese di attivazione	2 mesi solari	di bimestre in bimestre	Nel bimestre precedente al rinnovo. L'apparato deve poi pervenire a EpicLink non oltre 10 giorni dopo la data di fine servizio.
TEMPORANEO	data di ricezione dell'apparato	fino ad attivazione del collegamento Epiclink principale	NO	Non serve Con l'attivazione del collegamento Epiclink principale, il servizio TEMPORANEO verrà automaticamente spento.
BACKUP	1° giorno del mese di attivazione	12 mesi	di anno in anno	30 giorni dalla data di fine annualità

6. ATTIVAZIONE (RFB) DEL SERVIZIO

L'abbonamento minimo è bimestrale sul mese solare. Il servizio viene attivato a partire **dal primo giorno del mese** successivo a quello della spedizione o consegna dell'apparato al Cliente o suoi incaricati.

In caso di eventuale urgenza il Cliente può comunque richiederne l'attivazione immediata. In tal caso la Data di Attivazione decorrerà dal primo giorno del mese corrente. In assoluto, pertanto, si considera Data di Attivazione (Ready For Billing) **il primo giorno del mese** in cui il Servizio viene attivato da Epiclink. Eventuali ritardi nell'attivazione da parte del Cliente dovuti p.es. al completamento di opere interne o miglioramenti, operazioni, installazioni necessari alla fruizione del Servizio da parte del Cliente non potranno posticipare la Data di Attivazione.

7. DURATA MINIMA E RINNOVO AUTOMATICO

La durata minima del Servizio varia a seconda del tipo di servizio. Corrisponde a:

- **due mesi solari** se si tratta di un collegamento PRINCIPALE;
- **dodici mesi solari** se si tratta di un profilo BACKUP;

così come riportato nella precedente tabella. A partire dalla prima scadenza (durata minima) il Servizio verrà automaticamente rinnovato per **ulteriori periodi** della stessa durata, come riportato nella precedente tabella, ed il Cliente potrà richiederne il recesso rispettando i termini di Rinnovo e di Preavviso indicati nella stessa tabella. Le mensilità sono allineate al mese solare.

8. CESSAZIONE / RECESSO E RESTITUZIONE APPARATI

Tempi e modalità di recesso dipendono dal tipo di servizio:

- Per il collegamento **PRINCIPALE**: la richiesta di cessazione deve pervenire a Epiclink **nel bimestre precedente al rinnovo**.
- Per il collegamento **BACKUP**: è possibile richiedere la cessazione **di anno in anno** con almeno trenta giorni di preavviso sulla data di rinnovo annuale. Tale servizio è infatti dotato di traffico annuale, che può essere consumato, anche tutto, in qualunque momento dell'anno, pertanto, in caso di recesso anticipato, è previsto il pagamento in soluzione unica di tutti i canoni residui.
- Per il collegamento **TEMPORANEO**: la cessazione è automatica, senza necessità di alcuna comunicazione, a partire dal giorno di attivazione del collegamento primario Epiclink in attesa del quale quello temporaneo era stato attivato.

A fronte di questa tipologia di ordine, Epiclink provvede alla disattivazione del collegamento nei confronti dei fornitori, liberazione della risorsa di accesso e chiusura del relativo contratto. In caso di **recesso anticipato** rispetto alla normale scadenza contrattuale indicata, è previsto un addebito pari al 100% dei Canoni fino a fine periodo.

Il reso dell'apparato è a cura e spese del Cliente. **L'apparato dovrà fisicamente pervenire a Epiclink non oltre 10 (dieci) giorni solari dopo la data di fine servizio**, completo di accessori, cablaggi e scatola originale. Nel caso in cui l'apparato non pervenga presso la sede Epiclink entro tale termine, il contratto verrà automaticamente rinnovato di un ulteriore periodo fino alla restituzione dell'apparato.

Eventuali pezzi mancanti verranno addebitati al costo di riacquisto. Il **mancato reso della scatola originale e del documento di omologazione** ("Dichiarazione di conformità UE") ivi contenuto, impediranno a Epiclink il riutilizzo di quell'apparato con altri Clienti. In tale circostanza verrà addebitata una **penale di Euro 50,00**.

POLITICHE DI FAIR USAGE

L'utente è tenuto ad utilizzare il servizio secondo buona fede e correttezza, per un uso esclusivamente aziendale, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione del servizio. Esistono una serie di regole e controlli sul traffico di Rete al fine di limitare la congestione della Rete stessa, e di garantirne la sicurezza e la fruibilità a beneficio di tutti gli utilizzatori. Queste regole, definite Politiche di Fair Usage (Uso lecito e corretto), vengono applicate in modo non discriminatorio. A titolo esemplificativo sono considerati uso illecito e non corretto l'uso di applicazioni ad alto consumo di banda come lo sharing peer-to-peer, lo streaming audio/video, ed in generale un traffico in Download o Upload costante a velocità di almeno 10 MBps per almeno sei ore.

CONDIZIONI CONTRATTUALI

9. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Le Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi Internet EPICLINK sono parte integrante del presente Contratto. Con l'accettazione della presente il CLIENTE dichiara di aver preso visione e di accettare le Condizioni Generali di Fornitura ivi indicate. Le Condizioni Generali sono sempre disponibili sul sito EPICLINK all'indirizzo <https://www.epiclink.it/documentazione>
Tutti i Prezzi, Canoni e Tariffe si intendono **IVA esclusa**.

10. MESSA IN OPERA

Salvo diverse indicazioni o preventivi di spesa, **installazione e messa in opera** del servizio sono interamente a carico e cura del Cliente. Per l'avvio del Servizio EPICLINK comunicherà pertanto le credenziali per il collegamento Internet. Solo opzionalmente EPICLINK potrà fornire altri apparati Hardware e l'eventuale mano d'opera per l'installazione e configurazione.

Le scelte espresse dal Cliente e tutti i canoni delle forniture sono riportati nell'allegato **MODULO DI ADESIONE**, parte integrante del presente contratto.