

- 1) **Che cos'è e come funziona AirWifi?**  
AirWifi è un nuovo servizio di connessione ad Internet a **banda ultralarga, indipendente** dagli altri operatori ed è in grado di fornire connettività ad alta velocità anche dove le tradizionali tecnologie di connessione (ADSL, Chiavetta etc.) non arrivano o non funzionano correttamente. AirWifi prevede l'installazione di una Antenna esterna presso l'indirizzo di attivazione del servizio; l'Antenna sarà direzionata verso il Ripetitore AirWifi. Tra l'Antenna e il Ripetitore sarà stabilito un collegamento wireless permanente a banda ultralarga.
- 2) **Che cosa è AerialCom?**  
AerialCom è un'Azienda di Telecomunicazioni con autorizzazioni Ministeriali ISP e WISP che offre il servizio di accesso ad internet a banda ultralarga AirWifi.
- 3) **In quali orari posso contattare AirWifi?**  
Il team AirWifi è a disposizione dal **Lunedì al Venerdì dalle 9:30 alle 13 e dalle 14:30 alle 18:30, il Sabato dalle ore 9.30 alle 13.30**. Puoi contattare i nostri uffici telefonando al **Numero Verde gratuito 800 97 85 46** oppure scrivendo una email a **info@airwifi.it**
- 4) **Che differenza c'è fra l'ADSL e AirWifi?**  
L'**ADSL** (Asymmetrical Digital Subscriber Line) è il nome di una **vecchia tecnologia** di connettività dati via cavo. AirWifi utilizza invece una nuova tecnologia di connettività dati a banda ultralarga. **Con AirWifi non sono presenti i limiti tecnologici** dell'ADSL come ad esempio: la limitata velocità massima raggiungibile in upload e i limiti dovuti alla distanza dalla centrale telefonica.
- 5) **La connessione AirWifi ha le stesse prestazioni della chiavetta?**  
No, la tecnologia utilizzata da AirWifi consente di navigare a velocità e stabilità superiori non paragonabili alla tecnologia *mobile* della chiavetta.
- 6) **La velocità è garantita?**  
La velocità è garantita in condizioni di rete normali ed è importante che il Cliente utilizzi correttamente gli strumenti di connessione.  
AirWifi monitora costantemente la rete e adotta ogni precauzione per mantenere gli standard sulla performance della connessione.
- 7) **Come faccio a capire se la mia zona è coperta?**  
Puoi compilare il **form** di Verifica di Copertura sulla Home Page del sito [www.airwifi.it](http://www.airwifi.it) oppure puoi telefonare al numero verde **800 97 85 46**.
- 8) **Posso avere anche il telefono con AirWifi?**  
Sì, su tutti i profili a traffico Illimitato puoi attivare una linea telefonica VoIP, il telefono fisso che funziona tramite la linea internet. Puoi inoltre scegliere il tipo di tariffa da attivare: a **Consumo** (parli solo se chiami, senza scatto alla risposta) oppure a Pacchetto **All Inclusive**. Trovi i costi di chiamata e tutti i pacchetti disponibili a *pag. 1* del **Listino**.
- 9) **Posso mantenere il mio numero di telefono?**  
Sì, ti basterà fornire il **Codice di Migrazione** o **Numero Segreto** che trovi nella tua bolletta telefonica.
- 10) **Posso avere solo Internet AirWifi e mantenere il telefono con il mio attuale operatore?**  
Sì, la linea AirWifi è indipendente dalla rete Telecom e da quella di altri operatori e quindi è **possibile mantenere attivi servizi su tecnologie diverse contemporaneamente**
- 11) **Ci sono limiti sulla connessione?**  
No, la connessione è attiva 24 ore su 24 e senza limiti di traffico se hai optato per profilo a traffico illimitato. Puoi **visualizzare tutti i piani** disponibili sul Listino ( <http://listino.airwifi.it>)
- 12) **Posso utilizzare il mio Router WiFi?**  
Sì, è possibile utilizzare qualsiasi RouterWiFi. Se vuoi essere tranquillo contattaci pure indicando la

marca e il modello e ti confermeremo se puoi utilizzare tranquillamente il tuo router.

**13) Posso collegare diversi apparati e dispositivi alla connessione AirWifi?**

Sì, puoi collegare ad Internet **tutti i dispositivi che vuoi** (PC, MAC, Smartphones, Tablet etc...)

**14) L'Antenna dove viene installata?**

L'antenna deve essere installata nel punto di maggiore visibilità con il ponte radio AirWifi e pertanto è generalmente installata sul tetto dell'immobile o comunque **nel luogo più alto** a disposizione e ad almeno 3 metri di altezza dal livello del terreno.

**15) L'antenna può essere installata al terrazzo o altra parte dell'immobile?**

Sì, soltanto nei casi in cui il Ripetitore AirWifi è in **visibilità ottica** dal luogo di installazione dell'Antenna.

**16) L'antenna deve essere acquistata?**

No, l'Antenna viene fornita in **comodato d'uso gratuito**.

**17) Ho già l'Antenna Internet WiFi di un altro gestore. Posso utilizzarla con AirWifi?**

No, AirWifi prevede sempre la fornitura di una nuova antenna in comodato d'uso gratuito. Se possibile sarà riutilizzato lo stesso cavo ethernet che attualmente collega l'antenna con l'interno dei locali: in questo caso è previsto uno sconto sul costo di Installazione del servizio. Per ulteriori informazioni contattare il **Numero Verde gratuito 800 97 85 46**.

**18) E' possibile utilizzare una sola antenna per più abitazioni?**

No. AirWifi prevede l'installazione di un Impianto indipendente per ogni abbonamento.

**19) Siamo un Condominio, è possibile installare 1 sola antenna condominiale?**

Sì, è però necessario che l'antenna sia alimentata dall'alimentazione del condominio e che sia pertanto possibile spegnere e riaccendere l'antenna da parte di qualunque condomino. Inoltre AirWifi dovrà installare un armadietto contenente gli apparati di distribuzione del servizio ai vari locali. Il cablaggio dal punto di distribuzione ai vari locali è a carico di ciascun condomino.

**20) Il segnale WiFi copre tutta la casa/ufficio?**

Il segnale Wireless di un Router WiFi diminuisce in presenza di ostacoli come ad esempio i muri; il raggio di copertura del segnale Wireless è mediamente di 10 metri senza ostacoli.

**21) Come posso aumentare la copertura Wireless all'interno dei locali?**

Se i locali superano i 70 mq oppure sono disposti su più piani è consigliata l'installazione del **Router WiFi PRO Indoor** oppure di uno/due **Repeater Wireless**. Contattaci per chiarimenti.

**22) Posso provare il servizio prima di attivarlo?**

No, per il semplice fatto che per poter provare il servizio è necessario installare l'Impianto AirWifi. Puoi richiedere l'attivazione e l'installazione e hai 10 giorni dalla richiesta di abbonamento per recedere. In tal caso dovrai comunque sostenere i costi di installazione e provvedere a restituire a tuo carico gli apparati entro 3 giorni dalla comunicazione di recesso.

**23) Cosa succede se l'installazione non va a buon fine?**

Qualora il servizio non possa essere attivato per mancanza di copertura **non sarà addebitato alcun costo**.

**24) Cosa devo fare per attivare AirWifi?**

Per attivare AirWifi basta compilare la **Richiesta di Abbonamento online** disponibile al link <http://richiesta.airwifi.it>. Una volta completata la procedura sarai contattato dal nostro team per concordare giorno e ora per l'installazione e la contestuale attivazione dei servizi richiesti. Per assistenza sulla compilazione della Richiesta online puoi telefonare al **Numero Verde gratuito 800 97 85 46**.

**25) Quanto tempo occorre per attivare il servizio dopo la sottoscrizione dell'Abbonamento?**

L'attivazione avviene normalmente **entro 5 giorni lavorativi** dalla data della Richiesta di Abbonamento.

**26) Quanto tempo ci vuole per attivare il servizio?**

Il servizio sarà attivo subito al termine dell'installazione dell'impianto AirWifi

**27) Posso scegliere il profilo al momento dell'installazione?**

No, il profilo deve essere scelto al momento della compilazione della Richiesta di Abbonamento. Successivamente sarà possibile eseguire l'upgrade oppure il downgrade del servizio.

**28) Posso passare al profilo superiore in un secondo momento?**

Sì, l'upgrade è **gratuito** basta inviare una email a [helpdesk@airwifi.it](mailto:helpdesk@airwifi.it) e la tua richiesta sarà gestita **entro 24 ore**.

**29) Quali sono i costi per l'upgrade/downgrade?**

L'upgrade è sempre gratuito. Il downgrade ha un costo di 50 Euro + iva se richiesto nei primi 6 mesi di durata del contratto.

**30) Quanto dura l'abbonamento?**

Puoi scegliere tra le seguenti opzioni: **24 mesi**, **12 mesi** oppure **senza vincoli** di durata.

**31) Quali sono i metodi di pagamento previsti?**

Sì può pagare mensilmente con addebito diretto sul conto corrente bancario (SDD), con bonifico annuale o biennale.

**32) Posso cambiare metodo di pagamento successivamente?**

Sì, è possibile modificare il metodo di pagamento in qualunque momento chiamando il numero 848 00 10 91 o inviando a [helpdesk@airwifi.it](mailto:helpdesk@airwifi.it), la tua richiesta sarà gestita entro 24 ore.

**33) Posso pagare solo nei mesi in cui uso il servizio?**

No, puoi però beneficiare di uno **sconto sul canone** pagando in un'unica soluzione anticipata (-10% annuale oppure -15% biennale).

Se sei una struttura ricettiva contatta il nostro commerciale al **Numero Verde gratuito 800 97 85 46** per conosce le soluzioni studiate per te.

**34) Sono in affitto: cosa succede se devo lasciare l'abitazione prima della scadenza dell'abbonamento?**

L'abbonamento AirWifi può essere trasferito al nuovo inquilino compilando l'apposito Modulo disponibile su richiesta. Qualora non sia possibile effettuare la voltura dell'abbonamento per quest'ultimo dovrà essere inviato recesso anticipato. Se prevedi di lasciare l'abitazione prima della durata minima di 12 mesi ti consigliamo di sottoscrivere una abbonamento senza vincolo di durata che ti permetterà di disdire il contratto in qualunque momento con un preavviso di 30 giorni senza alcuna penale.

**35) Posso variare l'indirizzo di attivazione del mio abbonamento AirWifi in caso di trasferimento presso un altro indirizzo?**

Puoi richiedere ad AirWifi una verifica di copertura per la nuova abitazione. In caso di esito positivo dovrai sostenere i soli costi di installazione del nuovo impianto e dell'eventuale rimozione dell'impianto attuale.

**36) Posso trasferire/cedere il contratto AirWifi ad una persona diversa?**

Sì. E' possibile cedere/trasferire l'abbonamento previa la compilazione dell'apposito modulo disponibile su richiesta. La voltura è soggetta all'accettazione da parte di AerialCom.

**37) Cosa devo fare per disattivare il servizio?**

Per richiedere la disattivazione del servizio è necessario inviare formale disdetta con raccomandata A/R ad AerialCom entro 30 giorni dalla data di disattivazione desiderata.

### 38) Che differenza c'è fra disdetta e recesso?

La **Disdetta** viene inviata entro 30 giorni dalla naturale scadenza dell'abbonamento. In questo caso il contratto cesserà l'ultimo giorno e il servizio sarà disattivato senza il pagamento di alcuna penale per recesso anticipato. Il **Recesso** può essere richiesto in qualunque momento con un preavviso minimo di 30 giorni. In caso di recesso il cliente sarà tenuto al pagamento delle penali per il recesso anticipato oltre che dover rimborsare eventuali sconti goduti per la scelta di una durata contrattuale diversa da quella senza vincolo di durata.

### 39) Quali sono le penali per disattivare il servizio?

Non ci sono penali per disattivare il servizio. Sono previste penali solo per il recesso anticipato qualora il cliente abbia sottoscritto un abbonamento della durata di 12 o 24 mesi.

### 40) Sono un nuovo cliente e ho un codice promozionale. Come posso utilizzarlo?

Il Codice promozionale deve essere trascritto nel campo "**Promozioni una-tantum**" a pagina 2 della Richiesta di Abbonamento online. Troverai lo sconto applicato nella prima fattura utile.

### 41) La connessione supporta smart-tv On-Demand e Streaming?

Sì, con AirWifi puoi utilizzare **tutti i servizi e i dispositivi di ultima generazione**, come ad esempio: smart-tv OnDemand e Streaming.

### 42) Posso avere l'ip pubblico?

Sì. Con un canone aggiuntivo di 5 Euro/mese + iva. La richiesta deve essere inviata a [helpdesk@airwifi.it](mailto:helpdesk@airwifi.it).

### 43) La connessione AirWifi supporta il gaming online?

Sì, AirWifi supporta i servizi di gaming online disponibili su **console e PC**

### 44) AirWifi supporta il peer to peer?

Sì, AirWifi non applica nessuna politica di discriminazione del traffico.

### 45) A quanto corrispondono ping e latenza?

I ping possono variare in base al server interrogato. Una connessione AirWifi presenta un ping di massimo 10ms verso il cuore della rete. Sporadicamente possono verificarsi ping superiori ai 10ms che comunque non compromettono assolutamente la navigazione e gli altri servizi come per esempio la telefonia VoIP.

### 46) Posso collegare il POS alla linea AirWifi per ricevere/effettuare pagamenti con carta?

Sì, ti basterà richiedere alla tua Banca il **POS ethernet**. AirWifi ti fornirà il supporto remoto per la corretta configurazione del POS.