

**ZMLUVA O POSKYTOVANÍ ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB**

Číslo:

uzatvorená v súlade s § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej aj „ObZ“), v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej aj „ZEK“) a v súlade s § 17, ods. 1, písm. e) zákona č. 308/2000 Z. z. o vysielaní a retransmisii (ďalej aj „ZVR“) medzi:

**Účastníkom:**

Meno a priezvisko:

Trvalé bydlisko:

Číslo OP:

Dátum narodenia:

Zastúpená:


a

**Poskytovateľom / Prevádzkovateľom:**

Poskytovateľ a Prevádzkovateľ pre službu INTERNET a Prevádzkovateľ pre službu TELEVÍZIA:  
Spoločnosť Radiolan, spol. s r.o., so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, zapísaná v obchodnom registri OS BA I, oddiel Sro, vložka č. 32392/B, IČO: 35892641, IČ DPH: SK 2021847982, tel. hot-line: 02/33004111, e-mail: office@radiolan.sk, IBAN: SK31 1100 0000 0026 2001 2335, SWIFT: TATRSKBX;  
Poskytovateľ pre službu TELEVÍZIA:

Spoločnosť Antik Telecom, s.r.o., so sídlom Čárskeho 10, 040 01 Košice, zapísaná v obchodnom registri OS KE I, oddiel Sro, vložka č. 10988/V, IČO: 36 191 400, tel. č.: 055/3012345, e-mail: antik@antik.sk

(Účastník a Poskytovateľ / Prevádzkovateľ spoločne ako „Zmluvné strany“)

## I. VŠEOBECNÁ ČASŤ

1. Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie služby pripojenia do siete INTERNET Prevádzkovateľom a Poskytovateľom služby internet a služby TELEVÍZIA Poskytovateľom služby televízia prostredníctvom Prevádzkovateľa, ktorému dodáva túto službu do bodu rozhrania a Prevádzkovateľ potom ďalej dodáva službu televízia Užívateľovi do miesta pripojenia. Vzhľadom na povahu oboch služieb a ich vzájomné funkčné prepojenie Prevádzkovateľ Účastníkovi zabezpečuje zvýhodnený balíček služieb vytvorený kombináciou rôznych samostatných služieb, pričom cena za spoločné užívanie oboch služieb je nižšia ako súčet cien za jednotlivé služby samostatne. Zmluvné strany sa dohodli, že služba, ktorá vznikla vytvorením balíčka viacerých služieb sa považuje za jednu samostatnú službu so vzájomne neoddeliteľnými súčasťami (ďalej aj „Služba“).
2. Ceny služieb balíčkov platné ku dňu podpisu tejto zmluvy sú uvedené v Tarife ku službám Balíčkov (ďalej aj „Tarifa“) a v druhej časti tejto Zmluvy t. j. Objednávke služby, a podliehajú zmenám a pravidlám splatnosti podľa Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby – pripojenie do internetu (ďalej aj „Všeobecné podmienky - Internet“) a Všeobecných zmluvných podmienok pre poskytovanie služby TELEVÍZIA (ďalej aj „Všeobecné podmienky – TV“) (Všeobecné podmienky -Internet a Všeobecné podmienky – TV spolu ďalej aj „Všeobecné podmienky“) spoločne.
3. Účastník sa zaväzuje Prevádzkovateľovi pravidelne platiť cenu za poskytnutú Službu podľa druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávky služby, a platnej Tarify Prevádzkovateľa, pričom práva a povinnosti Zmluvných strán sú upravené v tejto Zmluve, Všeobecných podmienkach, Tarife, Reklamačnom poriadku a súvisiacich právnych predpisoch, najmä zákon č. 308/2000 Z. z. (ZVR), zákon č. 452/2021 (ZEK) a zákon č. 513/1991 Zb. (ObZ).
4. Ak je v druhej časti Zmluvy, t. j. Objednávke služby, uvedená iná cena alebo parametre Služby ako je v Tarife, Zmluvné strany sa dohodli, že ide o individuálne dojednané Zmluvné ustanovenie a že cena alebo parametre Služby uvedené v druhej časti Zmluvy, t. j. Objednávke služby, majú prednosť pred cenou alebo parametrami služby uvedenými v Tarife.
5. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom doručenia Zmluvy Prevádzkovateľom Poskytovateľovi. V prípade využitia zvýhodnenej ponuky poskytovania služieb za zvýhodnený poplatok v rámci zmluvnej viazanosti sa táto viazanosť automaticky obnoví v deň jej konca o rovnaké obdobie so zachovaným zvýhodneným poplatkom. Cena za poskytované služby tak zostáva naďalej nezmenená. Účastník má možnosť požiadať o zmenu alebo ukončenie poskytovaných služieb kedykoľvek počas trvania obdobia viazanosti s účinnosťou k prvému dňu obnovenej viazanosti.

6. Táto zmluva zaniká spôsobmi stanovenými vo Všeobecných podmienkach. V prípade že, od tejto Zmluvy odstúpi, alebo túto Zmluvu vypovie, Prevádzkovateľ vo vzťahu k Účastníkovi alebo Účastník od Zmluvy odstúpi alebo túto Zmluvu vypovie vo vzťahu k Prevádzkovateľovi, zaniká Zmluva ako celok, pričom v takom prípade nie je potrebné doručovať výpoveď Zmluvy, alebo odstúpenie od nej Poskytovateľovi. Za deň zániku Zmluvy sa považuje deň vyplývajúci zo Všeobecných podmienok. Doručenie výpovede tejto Zmluvy alebo odstúpenia od nej Účastníkom Poskytovateľovi nespôsobuje zánik Zmluvy.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že odstúpenie od Zmluvy Poskytovateľom je účinné dňom jeho doručenia Prevádzkovateľovi, pretože Účastník podpisom tejto Zmluvy splnomocňuje Prevádzkovateľa na prevzatie odstúpenia od Zmluvy. V prípade, ak zanikne Zmluva týmto spôsobom, dohodli sa Zmluvné strany, že akékoľvek nároky na náhradu škody, alebo iné práva je oprávnený Účastník uplatňovať si iba od Prevádzkovateľa, nikdy nie od Poskytovateľa Služby, pretože v takom prípade zánik Zmluvy spôsobil svojim konaním Prevádzkovateľ. Doručením odstúpenia od tejto Zmluvy spôsobom uvedeným v tomto bode Zmluva zaniká ako celok. Táto Zmluva zaniká i v prípade, ak zanikne zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Prevádzkovateľom z akéhokoľvek iného dôvodu. O nárokoch na náhradu škody, či iných právach Účastníka aj pre takýto prípad platí, že Účastník si je oprávnený tieto nároky uplatňovať iba voči Prevádzkovateľovi.
8. Prerušenie poskytovania Služby zo strany Prevádzkovateľa sa riadi Všeobecnými podmienkami a Tarifou.
9. Táto Zmluva dňom zániku zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Prevádzkovateľom o spolupráci pri poskytovaní služby TELEVÍZIA zaniká len v časti služby TELEVÍZIA, ostatné súčasti tejto Zmluvy (pre poskytovanie služby pripojenia do siete internet) zostávajú v platnosti.
10. Účastník sa zaväzuje, že po dobu viazanosti (t.j. minimálneho obdobia platnosti Zmluvy), ktorá je uvedená v bode 1. druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávky služby, nepožiada o zrušenie Služby a že sa nedopustí takého konania a ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Prevádzkovateľovi vzniklo právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, alebo právo vypovedať Zmluvu z dôvodu porušenia zo strany Účastníka; za žiadosť o zrušenie Služby sa pritom považuje najmä výpoveď Zmluvy zo strany Účastníka, ako aj odstúpenie Účastníka od Zmluvy z iného dôvodu, než je porušenie povinností na strane Prevádzkovateľa. Účastník berie na vedomie, že zľava poskytnutá Prevádzkovateľom z poplatku je odlišná v závislosti od viazanosti Zmluvy. Účastník sa zaväzuje, že ak si touto Zmluvou aktivoval niektorú zo služieb Prevádzkovateľa, nepožiada Prevádzkovateľa o aktiváciu alebo zmenu Služby na službu s nižším mesačným poplatkom, ako má Služba uvedená v druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávke služby, alebo ako je uvedené v Tarife.
11. V prípade porušenia zmluvných povinností zo strany Účastníka (najmä ktorejkoľvek povinnosti v bode 11. prvej časti tejto Zmluvy, alebo porušenia niektorého z ustanovení Všeobecných podmienok), je Účastník povinný uhradiť Prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu vo výške súčinu dohodnutej ceny za poskytnutú Službu za kalendárny mesiac a počtu kalendárnych mesiacov (aj neúplných) zostávajúcich do konca dohodnutého obdobia viazanosti, počas ktorých v tejto súvislosti Prevádzkovateľ pre ukončenie Zmluvy nebude môcť Službu Účastníkovi poskytovať. Zaplatením zmluvnej pokuty podľa tohto bodu nezaniká právo Prevádzkovateľa na náhradu škody v plnom rozsahu, ktorá mu vznikla porušením povinnosti, na ktorú je viazaná zmluvná pokuta. Účastník je zároveň povinný uhradiť Prevádzkovateľovi náhradu škody presahujúcu sumu zmluvnej pokuty.
12. Účastník berie na vedomie, že využívaním Služby nesmie obmedziť, ohroziť alebo poškodiť iného používateľa služieb Prevádzkovateľa alebo Poskytovateľa ako aj to, že službu Televízia a doplnkové služby poskytované mu podľa tejto Zmluvy smie Účastník využívať iba pre vlastnú potrebu, nesmie ich využívať v záujme dosiahnutia zisku alebo ich ďalšieho speňaženia a nesmie umožniť tieto služby a doplnkové služby využívať tretej osobe. Účastník je povinný pri využívaní Služby a doplnkových služieb podľa tejto Zmluvy rešpektovať povinnosti vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov, vrátane predpisov autorského práva a všetky diela chránené autorským právom smie využiť iba spôsobom dovolaným predpismi autorského práva, čo sa vzťahuje najmä na použitie akýchkoľvek záznamov, či rozmožnení autorských diel a nakladaní s nimi, ktoré Účastník v žiadnom prípade nesmie využiť inak než len pre svoju vlastnú nekomerčnú (t. j. priamo alebo nepriamo neobchodnú) potrebu. Zistené porušenie povinností ustanovených autorským právom je dôvodom pre odstúpenie od tejto Zmluvy Poskytovateľom, prípadne Prevádzkovateľom.
13. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že v prípade ak Účastník počas doby viazanosti nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti a Prevádzkovateľ z toho dôvodu odstúpil od Zmluvy, je Účastník povinný uhradiť Prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu vo výške súčinu dohodnutej ceny za poskytnutú službu balíčka za kalendárny mesiac a počtu kalendárnych mesiacov (aj neúplných) zostávajúcich do konca dohodnutej doby viazanosti, počas ktorých v tejto súvislosti Prevádzkovateľ pre ukončenie Zmluvy nebude môcť Službu Účastníkovi poskytovať.
14. Zmluva sa vyhotovuje v troch rovnopisoch, z ktorých po jednom dostane každá zmluvná strana. Účastník obdrží rovnopis v elektronickej a / alebo tlačenej podobe.
15. Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu riadne prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju podpisujú.
16. Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria:
  - a. Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby – pripojenie do internetu (Všeobecné podmienky - Internet)
  - b. Všeobecné zmluvné podmienky pre poskytovanie služby TELEVÍZIA (Všeobecné podmienky – TV)
  - c. Tarifa
  - d. Reklamačný poriadok pre služby
17. Účastník potvrdzuje podpisom tejto Zmluvy, že mu pred podpisom tejto Zmluvy boli odovzdané alebo v elektronickej podobe poskytnuté všetky vyššie uvedené súčasti tejto Zmluvy, tieto si podrobne prečítal a je si vedomý toho, že tieto obsahujú záväzné ustanovenia o právach a povinnostiach Zmluvných strán a tvoria súčasť tejto Zmluvy.
18. Zákazník týmto vyhlasuje, že sa pred podpisom tejto Zmluvy podrobne oboznámil so 18. Všeobecnými podmienkami a Tarifou predloženými mu zo strany Prevádzkovateľa v listinnej a / alebo elektronickej podobe a tiež sprístupnenými všetkým zákazníkom zo strany Prevádzkovateľa na jeho webovom sídle v sekcii „Dokumenty a tarify“ (<https://www.radiolan.sk/domacnosti/dokumenty-a-tarify>). Účastník podpisom tejto Zmluvy vyjadruje svoj súhlas so Všeobecnými podmienkami a súčasne preberá záväzok voči Prevádzkovateľovi byť nimi viazaný počas celej doby platnosti tejto Zmluvy.

## II. OBJEDNÁVKA SLUŽBY - ŠPECIFIKÁCIA SLUŽBY

Evidenčné údaje	1. Minimálna dĺžka kontraktu	2. Charakter objednávky
Číslo Zmluvy Číslo zákazníka:	<input type="checkbox"/> Bez viazanosti <input type="checkbox"/> 12 mesiacov <input type="checkbox"/> 24 mesiacov <input type="checkbox"/> 36 mesiacov <input type="checkbox"/> Iná: <input style="width: 100px;" type="text"/>	<input type="checkbox"/> Zriadenie služby <input type="checkbox"/> Zmena služby Dátum prvého zriadenia služby: <input style="width: 100px;" type="text"/>
3. Miesto inštalácie a spôsob zasielania faktúr	4. Fakturačná adresa	
Meno: Ulica: Orientačné číslo: Obec: PSČ: Kontaktná osoba: Telefón: Mobil: E-mail: Zasielanie faktúr: <input type="checkbox"/> Poštou <input type="checkbox"/> Emailom	Meno: Ulica: Orientačné číslo: Obec: PSČ: E-mail:	
5. Poštová adresa		
Meno: Ulica: Orientačné číslo: Obec: PSČ:		
6. Požadovaný dátum zriadenia		
Deň.Mesiac.Rok: <input style="width: 100px;" type="text"/>		
7. Nadväznosť Zmluvy		
<input type="checkbox"/> Nie, táto Zmluva nenadväzuje na predošlú zmluvu <input type="checkbox"/> Áno, táto Zmluva nadväzuje na predošlú zmluvu číslo <input style="width: 100px;" type="text"/>		
8. Poznámky		
9. Vyhlásenie účastníka		
Vyhlasujem, že som oprávnený povoliť spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o. inštaláciu zariadenia vrátane prípadných stavebných úprav a zmien umožňujúcich pripojenie do elektronickej komunikačnej siete v mieste inštalácie (t.j. poskytovania služieb), a že inštaláciu zariadenia a prípadné stavebné úpravy a zmeny povolujem. V prípade, ak sa toto vyhlásenie ukáže ako nepravdivé, zavazujem sa nahradiť spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o. škodu a náklady, ktoré jej tým vznikli.		
10. Kontakt na RadioLAN, spol. s r.o.		
Obchodné oddelenie: Telefón: +421 2 33004000 E-mail: office@radiolan.sk	<b>RadioLAN hotline:</b> Telefón: <b>+421 2 33004111</b> E-mail: podpora@radiolan.sk	

**11. Objednaný program****12. Agregácia**Slovensko: **Podľa tarify**Zahraničie: **Podľa tarify****13. Vlastník zariadení pripojených do siete RadioLAN** RadioLAN, spol. s r.o. Zákazník**14. Fyzické médium (neznamená ukončenie prípojky)** Metalický kábel Optický kábel Bezdrôtové pripojenie Satelitné pripojenie**15. Bonusové služby** Archív Programy cez internet iné: **16. Rozhranie Internet / TELEVÍZIA (ukončenie prípojky)** Ethernet Koaxiálny kábel Iné: **17. IP Adresy**Pevná lokálna - NAT (počet): Pevná verejná - DMZ (počet): **18. Počet pripojených zariadení Internet/Televízia** AP/router -> neobmedzene jedno PC TV-jeden Set-top box v cene viac STB (doplatok)**19. Zriadenie** Jednorázový poplatok Prenájom zariadení Rozpočet nad rámec bežnej inštalácie**20. Koncové zariadenie zákazníka** Access point Wifi router PC Router**21. Doplnkové služby** Pevná IP adresa Dvojnásobné nahrávanie Viac STB - počet: **22. Pridelenie e-mail schránky** Nie Áno: Počet: **23. Názvy e-mailových schránok**  
**24. Špecifikácia ceny v €**

bez DPH s DPH

bez DPH s DPH

bez DPH s DPH

**Jednorazové poplatky****Mesačné poplatky****Ročné poplatky****Zriadenie služby:**Inštalácia služby podľa bodu 1 a 11: **Prevádzka služby - mesačné / ročné poplatky:**

Pripojenie podľa bodu 11:

Prenájom zariadenia podľa bodu 19:

**Doplnkové služby:**


**25. Celková cena v € bez DPH s DPH (podľa špecifikácie ceny v bode č. 24.)**

Jednorázový poplatok:

--	--

Paušálny poplatok:

--	--

**III.  
POPIS SLUŽBY****1 Predmet a rozsah služby**

1.1. V rámci poskytovania Služby, bližšie definovanej v druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávke služby, bude Účastníkovi poskytnuté nasledujúce plnenie:

- a. prístup k sieti Internet dohodnutou rýchlosťou surfovania, sťahovania a odosielania dát podľa parametrov uvedených v tejto objednávke a Tarife Balíčkov služieb,
- b. návrh a pridelenie registrovaného IP adresného priestoru (každému účastníkovi je pridelený adresný priestor podľa adresného plánu Prevádzkovateľa) a podľa bodu 16 tejto Objednávky,
- c. prístup do SIX (Národné internetové peeringové centrum),
- d. medzinárodnú konektivitu pripojením na globálne IP siete,
- e. 3 e-mailové schránky v tvare „meno@rmail.sk“ – len voľné, ešte nepoužité mená; Prevádzkovateľ nezaručuje dostupnosť Účastníkom vybraných mien,
- f. Firewall Standard: všetky sieťové služby z Internetu sú zakázané; Prevádzkovateľ poskytuje statický preklad adres metódou NAT (neplatí v prípade využívania doplnkovej verejnej IP adresy z adresného plánu Prevádzkovateľa),
- g. príjem pôvodného televízneho vysielania programovej služby vysielateľov prostredníctvom využívania zariadení potrebných pre poskytovanie služby Televízia v rozsahu dohodnutého počtu kanálov plus doplnkových služieb archívu a bonusových kanálov nad rámec platenej služby pre jedno alebo viac zariadení STB (Set-Top Box) v mieste pripojenia.

1.2. Prístup k sieti Internet tvorí účastnícka prípojka – každý účastník pevného prístupu k sieti Internet musí mať v rámci služby aspoň jednu účastnícku prípojku s priamym pripojením k uzlu RadiolAN. Účastníckou prípojkou sa myslí pripojenie podľa špecifikácie rozhrania v bode 16. druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávky služby.

1.3. Poskytovanie služby Televízia na jednom STB (Set-Top Boxe) umožňuje sledovať súčasne program, ktorý je predmetom retransmisie, iba na jedinom televíznom prijímači. Účastníckou prípojkou sa myslí pripojenie podľa špecifikácie rozhrania v bode 16. druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávky služby (koaxiálne a Ethernetové, alebo len Ethernetové). Pre sledovanie programu, ktorý je predmetom retransmisie na ďalšom televíznom prijímači je potrebný ďalší STB, pričom doplatok za zariadenie a prevádzku je uvedený v Tarife.

1.4. Všetky zariadenia a súčasti inštalácie balíčka služieb zostávajú majetkom Prevádzkovateľa a Účastníkovi sú po dobu poskytovania služby zapožičané.

1.5. Zariadenie k prístupu k sieti Internet Prevádzkovateľom zahŕňa:

- a. nastavenie parametrov prístupu k sieti Internet podľa druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávky služby,
- b. pridelenie adresného priestoru podľa bodu 17. druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávky služby,
- c. celú potrebnú konfiguráciu na sprevádzkovanie služby,
- d. montáž vonkajšej jednotky,
- e. spojenie vonkajšej jednotky a vnútornej jednotky najkratšou cestou; vrátane prierazu múrov,
- f. montáž zariadenia a nastavenie/konfiguráciu zariadenia a v prípade potreby aj dodávku a montáž anténnej konzoly.

1.6. V prípade, že inštalčné riešenie presahuje rozsah inštalácie podľa tarify, je vykonanie takéhoto inštalčného riešenia predmetom dohody medzi zhotoviteľom, t. j. Prevádzkovateľom, a Účastníkom, na čo zhotoviteľ Účastníka pred začatím inštalácie zariadenia upozorní a dohodne sa s ním na vykonaní takéhoto inštalčného riešenia.

1.7. Štandardný balík služby zahŕňa vybranú kapacitu pripojenia a 1 lokálnu IP adresu podľa adresného plánu Prevádzkovateľa. Účastník má možnosť rozšíriť počet lokálnych IP adres z adresného plánu Prevádzkovateľa podľa dohody. Pevnú verejnú IP adresu z adresného plánu Prevádzkovateľa je možné objednať podľa tarify pričom verejné IP adresy budú spoplatnené podľa tarify Prevádzkovateľa. Pevná verejná IP adresa nie je potrebná pre využívanie Služby.

1.8. Zriadenie služby Televízia Prevádzkovateľom zahŕňa:

- a. nastavenie parametrov prístupu k zvolenej programovej štruktúre podľa objednávky služby,
- b. spárovanie STB s prístupovou kartou CONAX ak je použitá,
- c. celú potrebnú konfiguráciu na sprevádzkovanie služby,
- d. montáž satelitnej antény a jej smerovanie a LNB ak je použitá,
- e. spojenie vonkajšej jednotky a vnútornej jednotky najkratšou cestou; vrátane prierazu múrov,
- f. montáž STB a nastavenie/konfiguráciu s televíznym prijímačom a v prípade potreby aj dodávku a montáž anténnej konzoly,
- g. pre prípad, že inštalačné riešenie presahuje rozsah inštalácie podľa tarify, je vykonanie takéhoto inštalačného riešenia predmetom dohody medzi Prevádzkovateľom- zhotoviteľom a účastníkom, na čo zhotoviteľ účastníka pred začatím inštalácie zariadenia upozorní a dohodne sa s ním.

## 2 Technické podklady poskytovania služby

2.1. Cieľová dostupnosť služby je 99,00%.

2.2. Dostupnosť služby je počítaná na 30-dňovej mesačnej báze ako podiel rozdielu celkového času poskytovania služby a celkového času nedostupnosti služby s celkovým časom poskytovania služby.

2.3. Dostupnosť nie je redukovaná:

- a. plánovanou, vopred ohlásenou údržbou,
- b. výpadkami spôsobenými na strane Účastníka, ktorými môžu byť najmä, no nielen:
  1. výpadok elektrickej energie napájania CPE alebo STB,
  2. poškodenie koncového zariadenia vplyvom Účastníka,
  3. svojvoľné zmeny konfigurácie CPE alebo STB,
  4. reštart CPE alebo STB do stavu výrobných nastavení,
  5. vytiahnutá alebo nesprávne otočená karta podmieneného prístupu.
- c. Prerušeniami služby v dôsledku prác vykonaných na základe objednávky/požiadavky Účastníka.

2.4. Pracovná doba je čas uverejnený na Webovom sídle Prevádzkovateľa v sekcii „Kontakty“ (<https://www.radiolan.sk/domacnosti/kontakty#kontakty>). V tomto čase je možné riešiť všetky problémy v súvislosti s potrebnou osobnou návštevou technika u Účastníka. V tomto čase je zároveň k dispozícii naše poradenstvo pracovníkov „hot-line“. Všetky ostatné služby podliehajú rámci poskytovaných služieb podľa Tarify alebo individuálnej dohody medzi Prevádzkovateľom a Účastníkom. Účastník nahlási poruchu/žiadosť na „hot-line“ Prevádzkovateľa, pričom zvolí voľbu domáce pripojenie. Poskytovateľ preverí žiadosť Účastníka a bude ho spätne kontaktovať v rámci toho istého pracovného dňa alebo najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa.

2.5. Nedostupnosť služby sa počíta od telefonického alebo e-mailového nahlásenia problému účastníkom na centrálny dispečing. Doba nedostupnosti končí obnovením služby.

2.6. Za dobu nedostupnosti služby sa považuje doba od nahlásenia poruchy až do úplného odstránenia poruchy. Ak garantovaná dostupnosť služby nie je v danom mesiaci zabezpečená, má zákazník právo na kredit podľa nasledujúcej tabuľky:

### Časová dostupnosť služby

Dostupnosť	Zľava
99,00 a viac	-
98,30 – 98,99	5%
97,60 – 98,29	7%
97,59 a menej	13%

2.7. Centrálny dispečing Prevádzkovateľa je dostupný 24 hodín denne, 365 dní v roku na čísle (+421) 2 33004111 alebo e-mail: [podpora@radiolan.sk](mailto:podpora@radiolan.sk).

## 3 Práva a povinnosti Prevádzkovateľa

3.1. Prevádzkovateľ sa zaväzuje poskytovať službu podľa Zmluvy o pripojení, Tarify a Všeobecných podmienok, a nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb v rozsahu, v akom ju môže ovplyvniť.

3.2. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vznik porúch, nedostatkov, alebo nefunkčnosti služby, alebo jej častí v prípadoch, kedy k týmto poruchám došlo následkom neodborného, alebo neoprávneného zaobchádzania zo strany Účastníka.

#### 4. Práva a povinnosti Účastníka

- 4.1. Účastník sa zaväzuje dodržiavať zmluvné podmienky a riadne platiť cenu za poskytovanú službu podľa platnej Tarify Prevádzkovateľa. Platná cena sa počíta ako cena bez DPH (dani z pridanej hodnoty), aj keď je v Objednávke alebo Cenníku (Tarife) uvedená ako cena spolu s DPH
- 4.2. Účastník sa zaväzuje nahradiť škodu alebo stratu, ktorá vznikne na zariadeniach Prevádzkovateľa, umiestnených u Účastníka odo dňa ich prevzatia pri zriadení služby do dňa prevzatia pracovníkmi Prevádzkovateľa pri zrušení služby.
- 4.3. Účastník bez zbytočného odkladu oznámi Prevádzkovateľovi potrebu všetkých opráv, ktoré má Prevádzkovateľ vykonať. V opačnom prípade Účastník zodpovedá za spôsobené škody.
- 4.4. Účastník neumožní využívanie poskytovaných služieb tretím osobám, ak Zmluva neustanovuje inak.
- 4.5. Účastník sa zaväzuje, že nebude využívať službu spôsobom, ktorý by bol v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky ani v rozpore s dobrými mravmi.
- 4.6. Účastník sa zaväzuje, že nebude ostatným účastníkom či iným osobám používajúcim sieť Internet rozosielať nimi nevyžiadané správy a týmito správami ich obťažovať. V prípade, že Prevádzkovateľ túto skutočnosť zistí a tieto nedostatky nebudú odstránené Prevádzkovateľ je oprávnený ukončiť Poskytovanie služby Účastníkovi s okamžitou platnosťou.
- 4.7. Účastník sa ďalej zaväzuje:
  - a. zaistiť súčinnosť s Prevádzkovateľom na príprave stavebných a inštalačných činností, najmä zaistenie písomného súhlasu majiteľa objektu a majiteľa vnútorných rozvodov v objekte, v ktorom sa nachádza koncový bod Účastníka,
  - b. zaistiť na svoje náklady prevádzkové priestory a podmienky na prevádzku zariadení Prevádzkovateľa, súvisiacich s poskytovanou službou,
  - c. nemeňte bez osobnej účasti alebo písomného súhlasu Prevádzkovateľa nastavenie, zapojenie, umiestnenie a priestorové usporiadanie zariadení Prevádzkovateľa.

#### 5 Zriadenie a zrušenie služby

- 5.1. Prevádzkovateľ zaistí zriadenie prístupu k službe na základe údajov v druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávke služby.
- 5.2. V súvislosti s priamym využitím služby zriadi Prevádzkovateľ na inštalačnej adrese koncový bod siete a/alebo príjmu - rozhranie, ku ktorému môže Účastník pripojiť koncové zariadenie a telekomunikačnú sieť pre vlastnú potrebu. Pokiaľ koncový bod už existuje, použije sa tento koncový bod. Koncový bod Účastníka je miesto určené Účastníkom v druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávke služby.
- 5.3. Požadovaný dátum zriadenia prístupu, resp. zmeny uvedenej v druhej časti tejto Zmluvy t. j. Objednávke služby je predpokladaný dátum registrácie pripojenia. Zriadenie služby je akt písomne potvrdený Prevádzkovateľom a Účastníkom na preberacom protokole vrátane dátumu sprevádzkovania služby v požadovaných parametroch a rozsahu uvedených v druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávke služby.
- 5.4. Pokiaľ Účastník neumožní Prevádzkovateľovi nevyhnutný prístup pre zriadenie služby v zmluvnom čase, je Prevádzkovateľ oprávnený fakturovať Účastníkovi čas strávený pri čakaní a preprave.
- 5.5. Účastník môže požiadavku na zriadenie služby písomne odvolať pred požadovaným termínom zriadenia/registrácie. Pokiaľ tak urobí z dôvodov, ktoré nenastali na strane Prevádzkovateľa, má Prevádzkovateľ právo na úhradu už vynaložených nákladov.
- 5.6. Prevádzkovateľ prenechá Účastníkovi na dočasné užívanie technické vybavenie pre realizáciu spoja. V prípade ukončenia Zmluvy je Účastník povinný vrátiť Prevádzkovateľovi na adresu Kontaktného centra alebo iným preukázateľne dohodnutým spôsobom všetky zariadenia či iné súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenájaté do 30 dní od zániku zmluvy, a to bez väd. V prípade ak Účastník poruší povinnosť podľa predchádzajúcej vety, je Prevádzkovateľ oprávnený požadovať od Účastníka zaplatenie zmluvnej pokuty podľa Všeobecných podmienok. Účastník súhlasí a berie na vedomie, že výška zmluvnej pokuty je primeraná k významu a hodnote zabezpečovanej povinnosti, nakoľko predmetná sankcia v sebe zahŕňa náhradu škody vzniknutej Prevádzkovateľovi, ktorá pozostáva predovšetkým z ceny nevrátených zariadení a z výdavkov pre zabezpečenie riadneho fungovania zariadení.

**6 Poruchy a servisné zásahy**

6.1. Hlásenie poruchy alebo nedostatku prevedie Účastník telefonicky alebo e-mailom na „hot-line“ Prevádzkovateľa . Táto služba je k dispozícii nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Kontaktné čísla sú uvedené v bode 10. („Kontakt na RadioLAN, spol. s r.o.“) druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávky služby. Počas pracovnej doby je dostupný pracovník „hot-line“, pričom v ostatnom čase je dostupný záznamník. Účastník bude späťne kontaktovaný podľa bodu 2.4. tretej časti tejto Zmluvy, t. j. Popisu služby.

6.2. Hlásenie Účastníka musí obsahovať najmä:

- a. meno a priezvisko Účastníka,
- b. popis nedostatku,
- c. miesto pripojenia,
- d. telefonický alebo e-mailový kontakt pre späťne kontaktovanie Účastníka.

6.3. Pokiaľ nie je možné nedostatok alebo poruchu odstrániť zásahom pracovníka „hot-line“ s pomocou Účastníka, pracovník „hot-line“ zorganizuje pre opravu poruchy servisný zásah podľa bodu 2.4. tretej časti tejto Zmluvy t. j. Popisu služby.

6.4. Pokiaľ bude počas odstraňovania poruchy zistené, že porucha alebo nedostatok nie je na telekomunikačnej sieti Prevádzkovateľa , ale je lokalizovaná na zariadeniach Účastníka, má Prevádzkovateľ právo na úhradu vzniknutých nákladov podľa tarify servisných prác a nákladov na prepravu.

6.5. Všetky ustanovenia, ktoré nepodliehajú tejto Zmluve o pripojení sa riadia podľa Tarify a následne podľa Všeobecných podmienok.

Za účastníka	Za prevádzkovateľa
Miesto: <input type="text"/>	Miesto: <input type="text"/>
Dátum: <input type="text"/>	Dátum: <input type="text"/>
Podpis	Denisa Blažíčková, obchodný zástupca

Miesto a dátum vydania OP:

OP overil (meno a priezvisko):