

Zmluva O PRIPOJENÍ

Číslo:

uzatvorená ako Zmluva o poskytovaní verejných služieb v zmysle ustanovení zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej aj „ZEK“) medzi:

Obchodné meno: **RadioLAN, spol. s r.o.**
 Sídlo: Kuklovská 9, 841 05 Bratislava
 IČO: 35892641
 IČ DPH: SK2021847982
 Bankové spojenie: IBAN: SK31 1100 0000 0026 2001 2335, SWIFT: TATRSKBX
 Zastúpená: **Ing. Filip Križko, konateľ**
 Registrácia: Okresný súd Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 32392/B

(ďalej len "Poskytovateľ")

a

Meno a priezvisko:
 Trvalé bydlisko:
 Číslo OP:
 Dátum narodenia:
 Zastúpená:

(ďalej len "Účastník")

I. VŠEOBECNÁ ČASŤ

1. Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie internetového pripojenia a dátového spojenia Účastníkovi Poskytovateľom (ďalej len „Zmluva“).
2. Za poskytovanie týchto telekomunikačných služieb sa Účastník zaväzuje Poskytovateľovi platiť cenu podľa platnej tarify Poskytovateľa. Ceny služieb, platné ku dňu podpisu tejto Zmluvy sú uvedené v druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávke služby, a podliehajú zmenám a pravidlám splatnosti podľa Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby spoločnosti RadioLAN spol. s r.o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“), ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
3. Jednotlivé služby sú špecifikované v druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávke služby, samostatne pre každú službu. Objednávka služby tvorí druhú časť tejto Zmluvy.
4. Zúčtovacie obdobie je kalendárny mesiac.
5. Vzťahy medzi Poskytovateľom a Účastníkom, a podmienky poskytovania a využívania telekomunikačných služieb sú stanovené v tejto Zmluve a vo Všeobecných podmienkach.
6. Zmeny alebo doplnky k tejto zmluve možno robiť len po vzájomnej dohode zmluvných strán a to v písomnej forme.
7. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami. 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 obnovenia viazanosti.
8. 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.
9. Účastník sa zaväzuje, že počas trvania viazanosti (t. j. minimálneho obdobia platnosti Zmluvy), ktorá je uvedená v bode 1. druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávky služby, nepožiadá o zrušenie služby ku skoršiemu dňu než je deň konca viazanosti Účastníka, pričom musí byť dodržaná výpovedná lehota bližšie definovaná vo Všeobecných podmienkach, ak táto Zmluva neurčuje inak. Účastník sa ďalej zaväzuje že sa nedopustí takého konania a ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej alebo právo vypovedať Zmluvu z dôvodu porušenia zo strany Účastníka. Za žiadosť o zrušenie služby sa na tieto účely považuje najmä výpoveď Zmluvy zo strany Účastníka, ako aj odstúpenie Účastníka od Zmluvy z iného dôvodu, než je porušenie povinnosti na strane Poskytovateľa, ak zákon alebo súčasť Zmluvy neustanovujú inak. Účastník berie na vedomie, že zľava poskytnutá Poskytovateľom z poplatku je odlišná v závislosti od viazanosti Zmluvy. Účastník sa zaväzuje, že ak si touto Zmluvou aktivoval niektorú zo služieb Poskytovateľa, nepožiadá Poskytovateľa o aktiváciu alebo zmenu programu služieb na program služieb s nižším mesačným poplatkom, ako má program uvedený v druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávke služby, alebo ako je uvedené v tarife.

9. V prípade porušenia zmluvných povinností zo strany Účastníka (najmä ktorejkoľvek povinnosti v bode 8. prvej časti tejto Zmluvy, alebo porušenia niektorého z ustanovení Všeobecných podmienok), je Účastník povinný uhradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške súčiny 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 Poskytovateľ pre ukončenie Zmluvy nebude môcť služby Účastníkovi poskytovať. Zaplatením zmluvnej pokuty podľa tohto bodu nezaniká právo Poskytovateľa na náhradu škody v plnom rozsahu, ktorá mu vznikla porušením povinnosti, na ktorú je viazaná zmluvná pokuta. Účastník je zároveň povinný uhradiť Poskytovateľovi náhradu škody presahujúcu sumu zmluvnej pokuty.
10. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že v prípade ak Účastník počas doby viazanosti nezaplatil cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti a Poskytovateľ z toho dôvodu odstúpil od Zmluvy, je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške súčiny 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 Poskytovateľ pre ukončenie Zmluvy nebude môcť služby Účastníkovi poskytovať.
11. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, z ktorých po jednom dostane každá zmluvná strana. Účastník obdrží rovnopis v elektronickej a / alebo tlačenej podobe.
12. Účastník týmto vyhlasuje, že sa pred podpisom tejto Zmluvy riadne oboznámil so Všeobecnými podmienkami a Tarifou predloženými mu Poskytovateľom v tlačenej a / alebo elektronickej podobe a tiež sprístupnenými všetkým zákazníkom zo strany Poskytovateľa 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 Poskytovateľovi byť nimi viazaný počas celej doby platnosti tejto Zmluvy.

II.

OBJEDNÁVKA SLUŽBY - ŠPECIFIKÁCIA SLUŽBY

Evidenčné údaje (vyplňa RadiOLAN)	1. Minimálna dĺžka kontraktu	2. Charakter objednávky
Číslo Zmluvy	<input type="checkbox"/> Bez viazanosti	<input type="checkbox"/> Zriadenie služby
Číslo zákazníka:	<input type="checkbox"/> 12 mesiacov	<input type="checkbox"/> Zmena služby
	<input type="checkbox"/> 24 mesiacov	Dátum prvého zriadenia služby:
	<input type="checkbox"/> 36 mesiacov	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Iná: <input style="width: 100%;" type="text"/>	

3. Miesto inštalácie a spôsob zasielania faktúr	4. Fakturačná adresa
Meno: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Meno: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Ulica: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Ulica: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Orientačné číslo: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Orientačné číslo: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Obec: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Obec: <input style="width: 90%;" type="text"/>
PSČ: <input style="width: 90%;" type="text"/>	PSČ: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Kontaktná osoba: <input style="width: 90%;" type="text"/>	E-mail: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Telefón: <input style="width: 90%;" type="text"/>	5. Poštová adresa
Fax: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Meno: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Mobil: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Ulica: <input style="width: 90%;" type="text"/>
E-mail: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Orientačné číslo: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Zasielanie faktúr: <input type="checkbox"/> Poštou <input type="checkbox"/> Emailom	Obec: <input style="width: 90%;" type="text"/>
	PSČ: <input style="width: 90%;" type="text"/>

6. Požadovaný dátum zriadenia
Deň.Mesiac.Rok: <input style="width: 100%;" 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 č. <input style="width: 100%;" type="text"/>
V prípade, že táto Zmluva nadväzuje na predošlú zmluvu, Zmluvné strany sa týmto zároveň dohodli na ukončení predošlej Zmluvy č. <input style="width: 100%;" type="text"/> v celom rozsahu ku dňu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. Predošlá Zmluva sa ukončuje z dôvodu uzatvárania tejto Zmluvy, ktorá v plnom rozsahu nahrádza predošlú zmluvu.

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

RadioLAN hotline:

Telefón: +421 2 33004111

E-mail: podpora@radiolan.sk

11. Objednaný program

- Klik **M** 30 / 3 Mbps Iné:
- Klik **L** 40 / 4 Mbps
- Klik **XL** 60 / 6 Mbps
- Klik **XXL** 150 / 15 Mbps
- Klik **S** 5 / 1,5 Mbps

12. AgregáciaSlovensko: **Podľa tarify**Zahraničie: **Podľa tarify****13. Vlastník zariadení pripojených do siete RadioLAN**

- RadioLAN, spol. s r.o. Zákazník

14. Fyzické médium - nie ukončenie prípojky

- Metalický kábel Optický kábel
- Bezdrôtové pripojenie Iné:

15. Poskytovateľ pripojenia

- RadioLAN, spol. s r.o.
- Iný:

16. Rozhranie - ukončenie prípojky

- Ethernet
- Iné:

17. IP Adresy

Pevná lokálna (počet):

Pevná verejná (počet):

18. Doplnková služba

- Pevná IP adresa
- Dvojnásobné nahrávanie
- Ďalšie mailové adresy:

19. Zriadenie

- Jednorázový poplatok
- Rozpočet nad rámec bežnej inštalácie
- Prenájom zariadení:

20. Pridelenie e-mail schránky

- Nie Áno: počet

21. Názvy e-mailových schránok

22. 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: Inštalácia zariadení: **Prevádzka služby - mesačné / ročné poplatky:**Pripojenie podľa bodu 11: Prenájom zariadenia podľa bodu 19: **Doplnkové služby:**

Jednorázový poplatok:

Paušálny poplatok:

**III.
POPIS SLUŽBY****1. Úvodné ustanovenia**

1.1. Poskytovaná služba, bližšie definovaná v druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávke služby, znamená prístup k sieti Internet prostredníctvom pevného okruhu dátovej siete Poskytovateľa (ďalej aj „Služba“).

1.2 Druhá časť tejto Zmluvy, t. j. Objednávka služby, a tretia časť tejto Zmluvy, t. j. Popis služby, upravujú všetky vzťahy medzi subjektmi Poskytovanej služby a stanovujú technické, prevádzkové a organizačné podmienky, podľa ktorých Poskytovateľ poskytuje Službu Účastníkov.

1.3 Tarifa Služby (ďalej aj „Tarifa“) je dokument obsahujúci ponukové ceny Služby a podlieha aktualizáciám vykonaných Poskytovateľom. Tarifa je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Účastníkom.

2. Predmet a rozsah služby

2.1 V rámci služby bude Poskytovateľ poskytovať Účastníkovi nasledujúce:

- a. prístup k sieti Internet,
- b. návrh a pridelenie registrovaného IP adresného priestoru (každému účastníkovi je pridelený adresný priestor podľa adresného plánu Poskytovateľa),
- c. prístup do SIX (Národné internetové peerigové centrum),
- d. medzinárodnú konektivitu pripojením na globálne IP siete,
- e. 3 e-mailové schránky v tvare „meno@rmail.sk“ – len voľné, ešte nepoužité mená; Poskytovateľ nezaručuje dostupnosť Účastníkom vybraných mien,
- f. Firewall Standard: všetky sieťové služby z Internetu sú zakázané; Poskytovateľ poskytuje statický preklad adres metódou NAT (neplatí v prípade využívania doplnkovej verejnej IP adresy z adresného plánu Poskytovateľa).

2.2 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.

2.3 Zriadenie prístupu k sieti Internet poskytovateľom 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.

2.4 V prípade, že inštalačné riešenie presahuje rozsah inštalácie podľa tarify, je vykonanie takéhoto inštalačného riešenia predmetom dohody medzi zhotoviteľom, t. j. Poskytovateľom, a Účastníkom, na čo zhotoviteľ účastníka pred začatím inštalácie zariadenia upozorní a dohodne sa s ním na vykonaní takéhoto inštalačného riešenia.

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

3. Technické podklady poskytovania služby

3.1 Cieľová dostupnosť služby je 99,00%.

3.2 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.

3.3 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,
 2. poškodenie koncového zariadenia vplyvom Účastníka,
 3. svojvoľné zmeny konfigurácie CPE,
 4. reštart CPE do stavu výrobných nastavení.
- c. Prerušeniami služby v dôsledku prác vykonaných na základe objednávky/požiadavky Účastníka.

3.4 Pracovná doba je čas uverejnený na Webovom sídle Poskytovateľa 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 Poskytovateľom a Účastníkom. Účastník nahlási poruchu/žiadosť na „hot-line“ Poskytovateľa, pričom zvolí voľbu domáce pripojenie. Poskytovateľ preverí žiadosť Účastníka a bude ho späťne kontaktovať v rámci toho istého pracovného dňa alebo najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa.

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

3.6 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%

3.7 Centrálny dispečing Poskytovateľa je dostupný 24 hodín denne, 365 dní v roku na čísle (+421) 2 33004111 alebo e-mail: servis@radiolan.sk.

4. Práva a povinnosti Poskytovateľa

4.1 Poskytovateľ 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.

4.2 Poskytovateľ 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.

5. Práva a povinnosti Účastníka

5.1 Účastník sa zaväzuje dodržiavať zmluvné podmienky a riadne platiť cenu za poskytovanú službu podľa platnej Tarify Poskytovateľa.

5.2 Účastník sa zaväzuje nahradiť škodu alebo stratu, ktorá vznikne na zariadeniach Poskytovateľa, umiestnených u Účastníka odo dňa ich prevzatia pri zriadení služby do dňa prevzatia pracovníkmi Poskytovateľa pri zrušení služby.

5.3 Účastník bez zbytočného odkladu oznámi Poskytovateľovi potrebu všetkých opráv, ktoré má Poskytovateľ vykonať. V opačnom prípade Účastník zodpovedá za spôsobené škody.

5.4 Účastník neumožní využívanie poskytovaných služieb tretím osobám, ak Zmluva neustanovuje inak.

5.5 Účastník sa zaväzuje, že nebude využívať službu spôsobom, ktorý by bol v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky ani v rozpore s dobrými mravmi.

5.6 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 Poskytovateľ túto skutočnosť zistí a tieto nedostatky nebudú odstránené Poskytovateľ je oprávnený ukončiť Poskytovanie služby Účastníkovi s okamžitou platnosťou.

5.7 Účastník sa ďalej zaväzuje:

- zaistiť súčinnosť s Poskytovateľom 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,
- zaistiť na svoje náklady prevádzkové priestory a podmienky na prevádzku zariadení Poskytovateľa, súvisiacich s poskytovanou službou,
- nemeňte bez osobnej účasti alebo písomného súhlasu Poskytovateľa nastavenie, zapojenie, umiestnenie a priestorové usporiadanie zariadení Poskytovateľa.

6. Zriadenie a zrušenie služby

6.1 Prevádzkovateľ zaistí zriadenie prístupu k službe na základe údajov uvedených v špecifikácii služby.

6.2 V súvislosti s priamym využitím služby zriadi prevádzkovateľ na inštalačnej adrese koncový bod siete, 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 priestor určený účastníkom v objednávke služby.

6.3 Požadovaný dátum zriadenia prístupu, resp. zmeny uvedenej v 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 špecifikácii služby.

6.4 Pokiaľ účastník neumožní prevádzkovateľovi nevyhnutný prístup pre zriadenie služby v zmluvnom čase, je prevádzkovateľ oprávnený fakturovať účastníkovi čas strávený pri čakaní a preprave.

6.5 Poskytovateľ prenechá Účastníkovi na dočasné užívanie technické vybavenie pre realizáciu spoja. V prípade ukončenia Zmluvy je Účastník povinný vrátiť Poskytovateľovi na adresu Kontaktného centra alebo iným preukázateľne dohodnutým spôsobom všetky zariadenia či iné súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenajaté, a to do 30 dní od zániku zmluvy. V prípade ak Účastník poruší povinnosť podľa predchádzajúcej vety, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100,- EUR. 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 Poskytovateľovi, ktorá pozostáva predovšetkým z ceny nevrátených zariadení a z výdavkov pre zabezpečenie riadneho fungovania zariadení.

7. Poruchy a servisné zásahy

7.1 Hlásenie poruchy alebo nedostatku prevedie Účastník telefonicky alebo e-mailom na „hot-line“ Poskytovateľa. 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 spätne kontaktovaný podľa bodu 3.4. tretej časti tejto Zmluvy t. j. Popisu služby.

7.2 Hlásenie Účastníka musí obsahovať najmä:

- Meno a priezvisko Účastníka
- popis nedostatku
- miesto pripojenia
- telefonický alebo emailový kontakt pre spätné kontaktovanie účastníka

• 7.3 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 3.4. tretej časti tejto Zmluvy t. j. Popisu služby.

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

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

Za účastníka

Miesto:

Dátum:

Podpis

Za prevádzkovateľa

Miesto:

Dátum:

Podpis Ing. Filip Križko

Miesto a dátum vydania OP:

OP overil (meno a priezvisko):