

# TARIFA FIREMNÉHO PRIPOJENIA GARANTOVANÝCH LINIEK SPOLOČNOSTI RADIOLAN, SPOL. S R.O.

vydala spoločnosť RadioLAN, spol. s r.o., Kuklovská 9, 841 05 Bratislava, IČO 35892641, IČ DPH SK2021847982  
platná od 15.11.2021



## ÚVODNÉ A VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

### ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Poskytované služby sú bez časových a dátových obmedzení, ak Zmluva alebo samotný účel služby neuvádza inak.
2. Dosiahnutie uvedených rýchlostí internetového prístupu je možné za bežných prevádzkových podmienok siete (bez úplných alebo čiastočných výpadkov, vyplývajúcich z vopred nepredvídateľných a náhodných okolností dočasného charakteru mimo kontroly RadioLANu, ako aj plánovaných odstávok Služby internetového prístupu).
3. Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich rýchlosťou, kvalitou a množstvom.
4. Na kvalitatívne parametre Služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, technické parametre zariadení a siete ako aj počet Účastníkov zapojených v danej lokalite; čím viac Účastníkov spolu používa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je bežne dostupná rýchlosť nižšia.
5. Cieľová dostupnosť služby je závislá od úrovne SLA, ktorú si účastník zvolí spolu s poskytovanou službou.
  - 5.1. Službu je možné poskytovať v rámci jednej z dvoch úrovni SLA, podľa nasledovnej tabuľky:

SLUŽBA	ÚROVEŇ SLA	CIEĽOVÁ DOSTUPNOSŤ SLUŽBY
CONNECT LINK	ŠTANDARDNÁ ÚROVEŇ	>99,00 %
	ZVÝŠENÁ ÚROVEŇ	>99,70 %
GARANT LINK	ŠTANDARDNÁ ÚROVEŇ	>99,00 %
	ZVÝŠENÁ ÚROVEŇ	>99,70 %

- 5.2. 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.
- 5.3. Dostupnosť nie je redukovaná:
  - a) plánovanou, vopred ohlásenou údržbou (min. 3 kalendárne dni), vykonávanou mimo pracovnú dobu, pričom celková doba údržby v jednom mesiaci nepresahuje 3 hodiny (inak sa doba presahujúca tento limit započítava do nedostupnosti služby),
  - b) výpadkami, spôsobenými zariadeniami zákazníka,
  - c) prerušeniami služby v dôsledku prác na základe objednávky / požiadavky účastníka,
  - d) poruchami prístupových okruhov.
- 5.4. Pracovná doba je čas uverejnený na <https://www.radiolan.sk/domacnosti/zakladne-informacie>.
- 5.5. Nedostupnosť služby sa počíta od telefonického alebo e-mailového nahlásenia problému účastníkom na centrálny dispečing.
- 5.6. Doba nedostupnosti končí obnovením služby.
6. Poskytovateľ RadioLAN, spol. s r.o. neposkytuje „iné služby, než sú služby prístupu k internetu, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu“ v zmysle čl. 3, ods. 5 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120. Poskytovateľ svoje poskytované služby, v zmysle uvedeného Nariadenia, žiadnym spôsobom nereguluje.

### VŠEOBECNÉ USTANOVENIA K POSKYTOVANIU SLUŽBY INTERNETOVÉHO PRIPOJENIA

1. Zmena služby z vyššej cenovej kategórie na nižšiu nie je možná počas trvania obdobia viazanosti. Takáto zmena je možná vždy ku dňu konca doby viazanosti.
2. Premiestnenie pripojenia je možné po vykonaní obhliadky na novej, účastníkom navrhovanej adrese, ktorá bola vyhodnotená ako úspešná s možnosťou pripojenia, t. j. s priamou viditeľnosťou na prístupový bod RadioLAN.
  - 2.1. Poskytovateľ môže zamietnuť účastníkovu žiadosť o premiestnenie pripojenia, na základe neúspešnej obhliadky.
  - 2.2. Pri premiestnení pripojenia je fakturovaný poplatok za:
    - a) samotné premiestnenie vo výške poplatku, podľa tejto Tarify, za každú začatú hodinu,
    - b) dopravné náklady,

- c) použitý inštalačný materiál,
  - d) iné položky, riadne evidované a účastníkovi predložené formou preberacieho/servisného protokolu.
3. V prípade neuhradenia vystavenej faktúry, ani po spoplatnenej upomienke, je predmetná služba odpojená, podľa Všeobecných podmienok, a jej opätovné pripojenie, ďalej aj „znovuzapojenie“, je spoplatnené podľa tejto Tarify.
  4. Na základe požiadavky zo strany účastníka môže poskytovateľ zaslať papierovú faktúru, nad rámec základnej úrovne rozpísaných faktúr (tzv. Rozpisu platieb), ktorá je spoplatnená podľa tejto Tarify.
  5. V prípade vystavenia spoplatnenej upomienky z dôvodu neskorého, neúplného alebo vôbec nevykonaného uhradenia faktúry za poskytované služby, nie je v takejto spoplatnenej upomienke zaúčtované DPH.
  6. Na základe nahláseného nedostatku/poruchy u účastníka, ktoré nemôžu byť odstránené a napravené na diaľku, môže byť vykonaný servisný výjazd technického pracovníka za účelom odstránenia predmetného nedostatku.
    - 6.1. V prípade, že sa počas servisného výjazdu zistí, že predmetný nedostatok nebol spôsobený zavinením neodborného a / alebo neoprávneného zásahu zo strany účastníka, je tento servisný výjazd bezplatný.
    - 6.2. V prípade, že sa počas servisného výjazdu zistí, že predmetný nedostatok bol spôsobený zavinením neodborného a / alebo neoprávneného zásahu zo strany účastníka, je tento servisný výjazd spoplatnený. Výška tohto poplatku je vyčíslená individuálne a závisí od komplikovanosti servisnej situácie. Vyčíslenie takéhoto servisného výjazdu a výška poplatku je oznámená účastníkovi vopred a servisný výjazd je vykonaný po odsúhlasení poplatku zo strany účastníka.
    - 6.3. V prípade vykonania spoplatneného servisného výjazdu, podľa bodu 6. a 6.2. Všeobecných ustanovení k poskytovaniu služby internetového pripojenia tejto Tarify, je účastníkovi fakturovaný poplatok za:
      - a) servisný výjazd na základe neoprávneného nahlásenia poruchy,
      - b) dopravné náklady,
      - c) použitý inštalačný materiál.
  7. Na základe požiadavky zo strany účastníka môže byť vykonaný servisný výjazd súvisiaci s demontážou zariadení, ktoré je účastník povinný vrátiť poskytovateľovi po zániku Zmluvy.
    - 7.1. Pri takomto servisnom výjazde sú zariadenia demontované z predmetného miesta pripojenia a následne sa považujú za riadne odovzdané poskytovateľovi.
    - 7.2. Pri demontáži zariadení je fakturovaný poplatok za:
      - a) servisný výjazd za účelom demontáže zariadení,
      - b) dopravné náklady.
  8. Výlučne na základe požiadavky zo strany účastníka môže byť vykonaný servisný výjazd, nesúvisiaci s poskytovanou službou, ktorý je spoplatnený. Výška tohto poplatku je vyčíslená individuálne a závisí od komplikovanosti servisnej situácie resp. účelu takéhoto servisného výjazdu. Vyčíslenie takéhoto servisného výjazdu a výška poplatku je oznámená účastníkovi vopred a servisný výjazd je vykonaný po odsúhlasení poplatku zo strany účastníka.
    - 8.1. V prípade vykonania servisného výjazdu, podľa bodu 8. Všeobecných ustanovení k poskytovaniu služby internetového pripojenia tejto Tarify, je účastníkovi fakturovaný poplatok za:
      - a) servisný výjazd nesúvisiaci s poskytovanou službou,
      - b) dopravné náklady,
      - c) použitý inštalačný materiál.
  9. Dopravné náklady sa počítajú na základe počtu prejazdených kilometrov z adresy najbližšieho výjazdového depa spoločnosti RadiolAN ku zákazníkovi a späť do toho istého depa.
    - 9.1. Naše výjazdové depá sa nachádzajú na adresách:
      - a) Opletalova ulica 7102, 841 07 Bratislava - Devínska Nová Ves,
      - b) Kračanská cesta 40, 929 01 Dunajská Streda,
      - c) Hurbanova 664/20, 907 01 Myjava,
      - d) Hlavná ulica 957/32, 951 35 Veľké Zálužie,
      - e) Zlatovská 22, 911 05 Trenčín-Zlatovce
    - 9.2. Bližšie informácie nájdete na našom [webovom sídle v sekcii Pobočky](#).
  10. Dokumenty, ktoré sú určené na podpísanie predmetnou oprávnenou osobou, doručujeme výlučne kuriérom. Takéto doručenie je spoplatnené podľa tejto Tarify jednorázovým poplatkom, ktorý zahŕňa aj spätnú cestu kuriérom.
  11. V prípade využitia ponuky s 24 mesačnou viazanosťou s ročnou platbou je potrebné služby uhradiť jednorázovým poplatkom na rok vopred, aj keď je v ponuke uvedený mesačný ekvivalent príslušného ročného poplatku.
  12. Doplnkové služby je možné objednať a využívať výlučne v rovnakom formáte platby, aký má poskytovaná služba internetového pripojenia, ku ktorej doplnková služba prislúcha.
  13. Výška poplatku je stanovená individuálne a je jedinečná ku každej ponuke garantovanej linky. Poskytovateľ vyhotoví cenovú ponuku, ktorej výška závisí od technológie, podmienok pripojenia a úrovne SLA na základe požiadaviek zo strany účastníka.

## PONUKA GARANTOVANÝCH LINIEK

### 1. ZRIADENIE SLUŽBY

TYP ZRIADENIA	CENA BEZ DPH	CENA S DPH
Jednorázové zriadenie služby s 24 mesačnou viazanosťou, s mesačnou platbou	0 €	0 €
Jednorázové zriadenie služby s 12 mesačnou viazanosťou, s mesačnou platbou	150 €	180 €
Jednorázové zriadenie služby bez viazanosti, s mesačnou platbou	250 €	300 €
Zriadenie individuálneho projektu na základe špecifických požiadaviek účastníka	INDIVIDUÁLNE	

### 2. POPLATKY ZA JEDNOTLIVÉ SLUŽBY S RÔZNYMI PARAMETRAMI A VLASTNOSŤAMI

#### 1. SLUŽBA CONNECT LINK

PARAMETRE SLUŽBY	POMER PARAMETROV	AGREGÁCIA	POPLATOK
10 Mbps – 100 Mbps	ASYMETRICKÝ	BEZ AGREGÁCIE	INDIVIDUÁLNE
> 100 Mbps – 1000 Mbps (1 Gbps)			

#### 2. SLUŽBA GARANT LINK

PARAMETRE SLUŽBY	POMER PARAMETROV	AGREGÁCIA	POPLATOK
10 Mbps – 100 Mbps	SYMETRICKÝ	BEZ AGREGÁCIE	INDIVIDUÁLNE
> 100 Mbps – 1000 Mbps (1 Gbps)			

### 3. DOSTUPNÉ ÚROVNE SLA K JEDNOTLIVÝM SLUŽBÁM

ÚROVEŇ SLA	DOSTUPNÉ K SLUŽBE	ROZSAH ÚROVNE SLA	POPLATOK
Štandardná úroveň	CONNECT LINK	16 HODÍN	BEZPLATNE
	GARANT LINK	8 HODÍN	BEZPLATNE
Zvýšená úroveň	CONNECT LINK	8 HODÍN	INDIVIDUÁLNE
	GARANT LINK	4 HODINY	INDIVIDUÁLNE

### 3. DOPLNKOVÉ SLUŽBY

DRUH SLUŽBY	CENA BEZ DPH	CENA S DPH
E-mailová schránka	BEZPLATNE	
Verejná IP adresa	BEZPLATNE	
Aktivácia služby Hosting ALL	20,00 €	24,00 €
Prevádzkovanie služby Hosting ALL	35,00 €/ROK	42,00 €/ROK
Aktivácia služby Server Hosting (1 server; 100 Mbps)	79,00 €	94,80 €
Prevádzkovanie služby Server Hosting (1 server; 100 Mbps)	119,00 €/ROK	142,80 €/ROK
Aktivácia služby Server Hosting (1 server; 1 Gbps SIX/20 Mbps zahraničie)	79,00 €	94,80 €
Prevádzkovanie služby Server Hosting (1 server; 1 Gbps SIX/20 Mbps zahraničie)	249,00 €/ROK	298,80 €/ROK
Zmena držiteľa domény (zo spoločnosti RadioLAN na účastníka)	30,00 €	36,00 €

#### 4. OSTATNÉ SLUŽBY

NÁZOV SLUŽBY	CENA S DPH
Premiestnenie pripojenia	30,00 €/hod
Zmena v osobe užívateľa	10,00 €
Znovupripojenie	20,00 €
Zasielanie základnej úrovne rozpísaných faktúr v papierovej forme	Bezplatne
Zaslanie faktúry nad rámec základnej úrovne rozpísaných faktúr v papierovej forme	2,00 €/ks
Zasielanie elektronickej faktúry	Bezplatne
Zaslanie písomnosti	2,00 €/ks
Zaslanie dokumentov na podpísanie	15,00 €/ks
Vyhotovenie kópie zmluvy o pripojení	8,00 €/ks
1. písomná upomienka	5,00 €
2. písomná upomienka	10,00 €
Servis pripojenia RadioLAN – v dôsledku nedostatku nezavineného účastníkom	Bezplatne
Servis pripojenia RadioLAN – v dôsledku nedostatku zavineného účastníkom	Individuálne
Servis nesúvisiaci s pripojením na vyžiadanie účastníka	Individuálne
Servisný výjazd súvisiaci s demontážou zariadení	30,00 €/hod
Dopravné náklady (1 km)	0,30 €/km