

<b>Evidenčné údaje (vypĺňa RadioLAN)</b>		<b>1. Minimálna dĺžka kontraktu</b>	<b>2. Charakter Objedávky</b>
Č. Zmluvy:		bez viazanosti	Zriadenie služby
Č. Objednávky:		12 mesiacov	Zmena špecifikácie
Č. Zákazníka:		24 mesiacov	Zrušenie služby
		36 mesiacov	
		iná	
<b>3. Umiestnenie účastníckeho uzla</b>		<b>4. Adresa pre fakturáciu, poštová adresa ako v bode 3</b>	
Meno a priezvisko, názov		Meno a priezvisko, názov	
Ulica		Ulica	
Orientačné číslo		Orientačné číslo	
Obec		Obec	
PSČ		PSČ	
Kontaktná osoba		Kontaktná osoba	
Telefón			
Mobil			
E-mail	@		
E-mail adresa pre zaslanie prístupového hesla k podrobnému výpisu:		@	
<b>5. Požadovaný dátum zriadenia</b>		<b>6. Potvrdený dátum zriadenia</b>	
Deň.Mesiac.Rok:		Deň.Mesiac.Rok:	
<b>7. Volací program</b>		<b>8. Pridelenie tel. čísla od Radiolan</b>	
RESIDENT	Počet:	Áno	
HOME	Počet:	Nie	
FAMILY	Počet:		
<b>9. Poznámky</b>			
<b>10. Kontakt RadioLAN, spol. s r.o.</b>			
Obchodné oddelenie:		<b>RadioLAN hotline:</b>	
Telefón	+421 2 33004000	Telefón	<b>+421 2 33004111</b>
Fax	+421 2 33004001	e-mail	<a href="mailto:servis@radiolan.sk">servis@radiolan.sk</a>
e-mail	sales@radiolan.sk		
<b>11. Podpis zákazníka</b>		<b>12. Podpis RadioLAN</b>	
Miesto:		Miesto:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis a pečiatka		Podpis a pečiatka	

13. Typ internetového pripojenia				14. Spôsob pripojenia služby IP Hlas			
aDSL	Poskytovateľ:			Gateway	Počet:	Typ:	
2,4 GHz	Poskytovateľ:			IP Telefón	Počet:	Typ:	
5,4 GHz	Poskytovateľ:			SIP server	Počet:	Typ:	
3,5 GHz FWA	Poskytovateľ:			Kombinácia SIP + Gateway			
Licencovné rádio	Poskytovateľ:			Kombinácia SIP + IP telefón			
Optické pripojenie	Poskytovateľ:			Kombinácia Gateway + IP telefón			
15. Parametre internetového pripojenia				16. Typ poskytovaných služieb			
Upstream:	kbps			Miestne			
Downstream:	kbps			Medzimestské			
Odozva max.	ms	Kolísanie max.	%	Národné mobilné siete			
				Zahraničné pevné a mobilné siete			
17. Pridelené telefónne číslo RadioLAN				18. Rozhranie			
Počet tel. čísel:				Ethernet			
Číselný rozsah:				Iné			
19. Dodávateľ zariadení (bod 14)				20. Aktivácia RadioLAN info			
RadioLAN	Predaj			Áno			
	Prenájom			Nie			
	Zápožička						
Iný							
23. Cena v € bez DPH, v € s DPH							
Zriadenie služby:		,- € bez DPH	,- € s DPH	Predaj HW:	Gateway	Počet:	Cena:
Mesačné poplatky:		,- € bez DPH	,- € s DPH		IP Telefón	Počet:	Cena:
					SIP server	Počet:	Cena:
				Prenájom HW:	Gateway	Počet:	Cena:
					IP Telefón	Počet:	Cena:
					SIP server	Počet:	Cena:
Tarifa služby IP Hlas home je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy pripojení							

## POPIS SLUŽBY

### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Služba „IP Hlas“ znamená prístup k službe telefonovania prostredníctvom siete Internet - pevného okruhu dátovej siete prevádzkovateľa, alebo iného poskytovateľa.
- 1.2. Objednávka služby „IP Hlas“ (ďalej len objednávka) upravuje vzťahy medzi subjektmi predmetnej služby a stanovuje technické, prevádzkové a organizačné podmienky, za ktorých prevádzkovateľ poskytuje službu účastníkovi. Objednávka služby je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi prevádzkovateľom a účastníkom a Všeobecnými podmienkami spoločnosti Radiolan, spol. s r.o. na poskytovanie hlasových služieb (ďalej len všeobecné podmienky).
- 1.3. Tarifa služby „IP Hlas“ (ďalej len tarifa) je dokument, obsahujúci ponukové ceny služby a podlieha aktualizácii prevádzkovateľom. Tarifa je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi prevádzkovateľom a účastníkom.

### 1. Predmet a rozsah služby

- 2.1. V rámci služby bude prevádzkovateľ poskytovať účastníkovi nasledujúce:
  - prístup k účastníckemu kontu aktivovanému na ústrední prevádzkovateľa.
  - návrh a pridelenie geograficky registrovaného telefónneho čísla (čísel). Každému účastníkovi je pridelené telefónne číslo z číselného priestoru podľa číselného plánu prevádzkovateľa)
  - prístup do jednotnej telekomunikačnej siete za úhradu prepojovacieho poplatku podľa Tarify.
- 2.2. Prístup k účastníckemu kontu tvorí účastnícka prípojka – každý účastník pevného prístupu k sieti Internet musí mať v rámci služby aspoň jednu účastnícku prípojku s priamym pripojením k ústrední Radiolan. Účastníckou prípojkou sa myslí pripojenie podľa špecifikácie rozhrania v bode 13 a 18 (metalické, rádiové alebo optické pripojenie).
- 2.3. Zriadenie prístupu k účastníckemu kontu zahŕňa:
  - nastavenie parametrov prístupu ku jedinečnému kontu účastníka
  - pridelenie telefónneho čísla
  - celú potrebnú konfiguráciu na správu služby
  - montáž koncového zariadenia podľa bodu 14 na špecifikované rozhranie pripojené do siete internet.
  - spojenie špecifikovaného rozhrania s koncovým zariadením.
  - Montáž koncového zariadenia a nastavenie/konfiguráciu zariadenia/
  - pre prípad, že inštaláčny riešenie presahuje rozsah inštalácie podľa tarify, je vykonanie takéhoto inštaláčného riešenia predmetom dohody medzi zhotoviteľom a účastníkom, na čo zhotoviteľ účastníka pred začatím inštalácie zariadenia upozorní a dohodne sa s ním.
- 2.4. Pre správnu funkčnosť Služby je potrebné pripojenie do siete internet s minimálnymi parametrami špecifikovanými v bode 15. Prevádzkovateľ nezodpovedá za konfiguráciu a funkčnosť pripojenia do siete internet, ak tak nie je dohodnuté inou zmluvou s prevádzkovateľom. Kvalita a funkčnosť Služby je priamo ovplyvnená kvalitou a funkčnosťou pripojenia do siete internet.
- 2.5. Účastnícky uzol je miesto definované v bode 3 tejto Objednávky. Účastník sa zaväzuje, že nepremiestni koncové zariadenie na iné miesto, ako je miesto umiestnenia účastníckeho uzla. Preloženie účastníckeho uzla zabezpečuje vždy prevádzkovateľ. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny telefónneho čísla v rámci geografického členenia.

### 3. Technické podklady poskytovania služby

- 3.1. Cieľová dostupnosť služby je 99,00%. 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.
- 3.2. Dostupnosť nie je redukovaná
  - plánovanou, vopred ohlásenou údržbou (na stránke prevádzkovateľa v sekcii podpora).
  - výpadkami spôsobenými na strane účastníka – výpadok elektrickej energie napájania koncového zariadenia, poškodenie koncového zariadenia vplyvom účastníka, svojvoľné prekonfigurovanie, reset do factory default nastavení, zamrznutie koncového zariadenia vplyvom kolísania napájania a pod.
  - prerušeniami služby v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky účastníka.
  - nedostupnosťou, alebo zmenou parametrov služby prístupu do siete internet deklarovanými účastníkom a definovanými v bode č. 15. Za zmenu parametrov sa považuje aj nedostatok kapacity (rýchlosti) pripojenia do siete internet vplyvom využívania kapacity iným zariadením, ako je koncové zariadenie prevádzkovateľa. Toto neplatí v prípade pripojenia účastníka do siete internet cez prevádzkovateľa.
- 3.3. Pracovná doba je čas od 8:00 do 17:00 hod. pracovného dňa. V tomto čase je možné riešiť všetky problémy v súvislosti s potrebnou osobnou návštevou technika u účastníka. Mimo pracovnú dobu je účastníkovi k dispozícii pracovník na HOTLINE linke, ktorý rieši problémy s individuálnymi účastníckymi prípojkami na diaľku. Účastník nahlási poruchu/žiadost' na HOTLINE linke prevádzkovateľa, pričom zvolí voľbu podľa dohodnutých parametrov servisnej zmluvy. Prevádzkovateľ preverí žiadosť účastníka a bude ho späťne kontaktovať v rámci toho istého pracovného dňa, alebo nasledujúceho pracovného dňa.
- 3.4. Nedostupnosť služby sa počíta od telefonického alebo e-mailového nahlásenia problému účastníkom na centrálny dispečing. Doba nedostupnosti končí obnovením služby.
- 3.5. Za dobu nedostupnosti služby sa považuje doba od nahlásenia poruchy až do úplného odstránenia poruchy. Ak dostupnosť služby nie je v danom mesiaci zabezpečená, má zákazník právo na vrátenie nepretelefonovanej alikvótnej časti poplatku za paušál podľa nasledujúcej tabuľky:

Časová dostupnosť služby	
Dostupnosť	Zl'ava z nepretelefonovanej časti paušálu
99,00 a viac	-
98,30 – 98,99	5%
97,60 – 98,29	7%
97,59 a menej	13%

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

### 4. Práva a povinnosti prevádzkovateľa

- 4.1. Prevádzkovateľ sa uzatretím zmluvy s účastníkom zaväzuje poskytovať službu podľa objednávky a zmluvných podmienok a nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb v rozsahu, v akom ju môže ovplyvniť.
- 4.2. 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.
- 4.3. Prevádzkovateľ nezodpovedá za stratu, ujmu, alebo iný dôsledok nedostupnosti služby u účastníka.

**5. Práva a povinnosti účastníka**

- 5.1. Účastník sa uzavretím zmluvy na poskytovanie služby zaväzuje dodržiavať zmluvné podmienky a riadne platiť cenu za poskytovanú službu podľa platnej tarify prevádzkovateľa.
- 5.2. 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.
- 5.3. Účastník oznámi prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu potrebu všetkých opráv, ktoré má prevádzkovateľ vykonať. V opačnom prípade účastník zodpovedá za spôsobené škody.
- 5.4. Pokiaľ nie je v zmluve stanovené inak, účastník neumožní využívanie poskytnutých služieb tretím osobám. Účastník sa zaväzuje, že bude využívať službu v rámci platných zákonov. Účastník sa ďalej zaväzuje, že nebude ostatným účastníkom či iným osobám používajúcim Službu 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.
- 5.5. Účastník sa ďalej zaväzuje:
  - 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
  - zaistiť na svoje náklady prevádzkové priestory a podmienky na prevádzku zariadení prevádzkovateľa, súvisiacich s poskytovanou službou
  - nemeniť bez osobnej účasti alebo písomného súhlasu prevádzkovateľa nastavenie, zapojenie, umiestnenie a priestorové usporiadanie zariadení prevádzkovateľa.

**5. Zriadenie a zrušenie služby**

- 6.1. Prevádzkovateľ zaistí zriadenie prístupu k službe na základe údajov uvedených v špecifikácii Služby.
- 6.2. Požadovaný dátum zriadenia prístupu, resp. zmeny uvedenej v objednávke služby je predpokladaný dátum registrácie účastníckeho konta. Zriadenie služby je akt písomne potvrdený prevádzkovateľom a účastníkom na preberacom protokole vrátane dátumu sprejazdovania služby v požadovaných parametroch a rozsahu uvedených v špecifikácii služby.
- 6.3. Pokiaľ účastník neumožní prevádzkovateľovi nevyhnutný prístup pre zriadenie služby v zmluvnom čase, je prevádzkovateľ oprávnený fakturovať účastníkovi čas strávený pri čakaní a preprave.
- 6.4. Účastník môže požiadavku na zriadenie služby písomne odvolať pred požadovaným termínom zriadenia/registrácie. Pokiaľ tak urobí z dôvodov, ktoré nenastali na strane prevádzkovateľa, zaplatí prevádzkovateľovi jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške 30,- €. Okrem toho má prevádzkovateľ právo na úhradu už vynaložených nákladov.
- 6.5. Prevádzkovateľ prenechá účastníkovi na dočasné užívanie technické vybavenie pre realizáciu predmetu zmluvy. Po skončení poskytovania služieb definovaných v tejto objednávke je povinný účastník bezodkladne vrátiť prevádzkovateľovi na adresu prevádzky dočasne užívané zariadenia s príhľadnutím na obvyklé opotrebenie. V prípade nevrátenia technického zariadenia ani do 5 dní odo dňa skončenia poskytovania služby podľa tejto objednávky je účastník povinný zaplatiť jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške 150,-€.

**5. Poruchy a servisné zásahy**

- 7.1. Hlásenie poruchy alebo nedostatku prevedie účastník telefonicky alebo e-mailom na pracovisko Hotline prevádzkovateľa. Táto služba je k dispozícii nepretržite 24 hodín, 7 dní v týždni. Kontaktné čísla sú uvedené v bode č. 10.
- 7.2. Hlásenie účastníka musí obsahovať hlavne:
  - Meno a priezvisko účastníka
  - popis nedostatku
  - telefónne číslo účastníka
  - telefonický alebo emailový kontakt pre spätné kontaktovanie účastníka
- 7.3. Pokiaľ nie je možné nedostatok alebo poruchu odstrániť zásahom pracoviska Hotline s pomocou účastníka na diaľku, pracovisko Hotline zorganizuje pre opravu poruchy servisný zásah podľa článku 3.3.
- 7.4. 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.
- 7.5. Všetky ustanovenia, ktoré nepodliehajú tejto objednávke služby sa riadia podľa všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti Radiolan, spol. s r.o. na poskytovanie služby IP Hlas , ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto objednávky služby.