



ČLEN SKUPINY slovanet

**Sídlo spoločnosti:**

RadioLAN, spol. s r.o.  
Záhradnícka 151  
821 08 Bratislava

**Pobočky:**

Dúbravčická 1/B  
841 02 Bratislava

Hurbanova 664/20  
907 01 Myjava

Kračanská cesta 40  
929 01 Dunajská Streda

Jána Bottu 5944/2  
917 01 Trnava

Hlavná 957/32  
951 35 Veľké Zálužie

**kontakt:**

tel.: 02/3300 4000  
hotline: 02/3300 4111  
mail: office@radiolan.sk  
www.radiolan.sk

**Dôležité informácie a otázky, na ktoré by ste mali pred pripojením poznať odpoveď**

**-Potrebujem na inštaláciu internetu RadioLAN pevnú linku, alebo rozvody káblovej televízie?**

Nie. Inštalácia internetu je na vlastnej sieti spoločnosti RadioLAN. Pripojenie je možné buď na štruktúrovanú kabeláž vo Vašom bytovom dome (zvyčajne vedúcu v stúpačkách), alebo prostredníctvom mikrovlnného pripojenia cez anténu a mikrovlnný modem.

**-Aký internet je pre mňa vhodný?**

To závisí od toho, aký ste typ užívateľa. Široká škála produktov a cien uspokojí tak nenáročných užívateľov ako aj užívateľov s vysokými nárokmi na pripojenie a jeho kvalitu. **Základné pripojenie vhodné pre domácnosti** vám poskytujeme s našimi **bezdrôtovými programami StarLAN s rýchlosťami od 20 Mbps** (od 11,90,- mesačne) **až do 500 Mbps** (od 38,50,- mesačne) alebo **optickými programami OptikLAN s rýchlosťami od 50 Mbps** (od 11,00,- mesačne) **až do 1000 Mbps,-** (od 27,50,-). **Náročnejší užívatelia a firemní užívatelia** si môžu vybrať z ponuky **CONNECT LINK a GARANT LINK**.

**-Aké sú inštalčné poplatky za zriadenie domáceho a firemného internetového pripojenia?**

Cena zariadenia pre programy **StarLAN a OptikLAN je 49,- € pri 24-mes., 99 € pri 12-mes., 99 € pri 0-mes. viazanosti s DPH**. Táto cena obsahuje zriadenie linky podľa tarify. Pri individuálnom pripojení cez anténu obsahuje všetky potrebné zariadenia (anténu, kábel, konzolu, montáž, dopravu ...). Pokiaľ sa pripájate na káblové vedenie, cena obsahuje montáž. WiFi router je poskytovaný v rámci zariadenia služby. Viac informácií je v bode 3. a 4.

Cena zariadenia programov pre **náročnejších** užívateľov, alebo **firemných** užívateľov je rôzna a závisí od zvoleného programu a tým aj technológie.

**-Môžem využiť akciovú ponuku?**

**Áno, vždy máme pre Vás aktuálnu akciu. Momentálne ponúkame v Akcii programy Internet a Optický Internet.** Môžete využiť zľavu na **mesačný poplatok pri viazanosti**. Akciová cena platí iba pri viazanosti na určité obdobie počas celého obdobia viazanosti. Aby ste po skončení viazanosti neplatili viac, viazanosť sa automaticky obnoví. Pred skončením viazanosti Vás budeme informovať o novej ponuke a o ďalších možnostiach zaslaním SMS. Preto je dôležité, aby ste nás informovali o Vašom aktuálnom kontakte.

**-Čo je to rýchlosť "surfovania" a čo je rýchlosť "sťahovania"?**

Vyššia rýchlosť "surfovania" znamená, že sa Vám rýchlejšie načíta obsah webstránok, fotografie a videá na Facebooku, online videá na YouTube, Vimeo a pod. Väčšie súbory sa stiahnu nižšou rýchlosťou "sťahovania". Doba stiahnutia takýchto súborov sa výrazne nepredĺži, ale sieť bude mať voľné prostriedky na príjemnejšie prezeranie online obsahu. Rozdelenie teda slúži na to, aby bežní používatelia internetu neboli znevýhodnení pred užívateľmi, ktorí neúmerne zaťažujú sieť.



ČLEN SKUPINY slovanet

**Sídlo spoločnosti:**

RadioLAN, spol. s r.o.  
Záhradnícka 151  
821 08 Bratislava

**Pobočky:**

Dúbravčická 1/B  
841 02 Bratislava

Hurbanova 664/20  
907 01 Myjava

Kračanská cesta 40  
929 01 Dunajská Streda

Jána Bottu 5944/2  
917 01 Trnava

Hlavná 957/32  
951 35 Veľké Zálužie

**kontakt:**

tel.: 02/3300 4000  
hotline: 02/3300 4111  
mail: office@radiolan.sk  
www.radiolan.sk

## -Čo je to rýchlosť “odosielania” a čo je rýchlosť “nahrávania”?

Vyššia rýchlosť “dosielania” znamená, že sa Vám rýchlejšie odošlú emailové správy, správy do chatu, obrázky alebo videá na Facebook, či upravené súbory do cloudu.

Z webstránok budete mať rýchlejšiu odozvu, čo sa celkovo prejaví na komforte používania internetu. Väčšie súbory sa budú kontinuálne “nahrávať” nižšou rýchlosťou nahrávania, aby nedochádzalo k neúmernému zaťažovaniu siete v neprospech bežných používateľov.

## -Ako často aktualizujete ponuku a ako môžem získať nové programy?

Našu ponuku aktualizujeme pravidelne tak, aby sme udržiavali krok s dobou a potrebami klientov. Po zmene ponuky však nemôžeme žiadnemu zákazníkovi svojvoľne zmeniť program (názov, cenu, podmienky atď..) ktorý má zmluvne dohodnutý. Preto sa môže stať, že niektorí klienti počas viazanosti nebudú mať možnosť prechodu na rýchlejší, prípadne lacnejší program. Rovnako umožňujeme bezplatný prechod na nové programy v prípade zopakovanej viazanosti (teda druhej a ďalšej).

## -Čo obsahuje zriaďovací poplatok pri bezdrôtovom pripojení cez anténu?

Bezdrôtové pripojenie najčastejšie inštalujeme na rodinné domy a individuálne byty. Na konzolu nainštalujeme anténu s mikrovlnným zariadením na fasádu budovy, alebo na strechu domu. Tenký Ethernetový kábel vedúci zo strechy ukončíme RJ45 zástrčkou, ktorú si zákazník môže pripojiť priamo do PC, alebo WiFi zariadenia. V cene inštalácie je pripojenie jedného PC. Zriaďovací poplatok obsahuje: jednoduchú konzolu na fasádu alebo na existujúci stožiar, mikrovlnné zariadenie s anténou, 20m Outdoor Ethernet káblu CAT5e, ukončenie v budove, montáž, odovzdanie s konfiguráciou PC. V prípade zložitejšej inštalácie (napr. stožiar, viac káblu, zložitá inštalácia a pod.) sa technik na obhliadke s klientom dohodne na individuálnom rozpočte. V prípade potreby je možné s technikmi dohodnúť inštaláciu ďalšieho PC za osobitný poplatok podľa tarify služby. O individuálnej inštalácii je potrebné informovať RadioLAN pri objednávke.

## -Čo obsahuje zriaďovací poplatok pri káblovom vedení?

Káblové vedenie väčšinou inštalujeme v bytových domoch pre väčší počet bytových jednotiek. Natiahneme kábel v stúpačke na chodbe domu a ukončíme ho pri PC vo Vašom byte. Tam nainštalujeme ethernetový router na ktorý je možné pripojiť PC, Wifi AP a pod. Nakonfigurujeme PC a administratívne povolíme internetové pripojenie podľa zmluvy a objednávky služby. V cene zriaďovacieho poplatku nie je lištovanie v byte zákazníka.

## -Nainštalované zariadenia sú moje, alebo sú zapožičané?

Zariadenia potrebné na pripojenie zostávajú majetkom spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o., pretože RadioLAN je prevádzkovateľom siete, ktorej súčasťou je aj koncové zariadenie. Toto zariadenie je možné prevádzkovať len v prípade, že prevádzkovateľ je aj majiteľom zariadenia. Navyše na zariadenie drží servis, správu aj záruku. Pokiaľ sa zariadenie počas doby pripojenia pokazí, RadioLAN Vám ho bezplatne vymení aj mimo záruky. Uvedené platí len pre zariadenia potrebné na pripojenie - odovzdanie služby, nie na domáce Wifi routre, switche a pod, ktoré sú v sieti užívateľa. Tieto zariadenia sú majetkom užívateľa a nesie za ne zodpovednosť sám.



ČLEN SKUPINY slovanet

**Sídlo spoločnosti:**

RadioLAN, spol. s r.o.  
Záhradnícka 151  
821 08 Bratislava

**Pobočky:**

Dúbravčická 1/B  
841 02 Bratislava

Hurbanova 664/20  
907 01 Myjava

Kračanská cesta 40  
929 01 Dunajská Streda

Jána Bottu 5944/2  
917 01 Trnava

Hlavná 957/32  
951 35 Veľké Zálužie

**kontakt:**

tel.: 02/3300 4000  
hotline: 02/3300 4111  
mail: office@radiolan.sk  
www.radiolan.sk

**-Sieťová karta – Potrebujem mať v PC sieťovú kartu? Ak nemám, čo môžem robiť?**

Áno, potrebujete mať sieťovú kartu (RJ45 konektor v PC alebo notebooku, alebo WiFi adaptér ak použijete WiFi router). Ak ju nemáte, informujte o tom technikov na obhliadke. Sieťovú kartu Vám technici prinesú a nainštalujú v rámci montáže. Ak požiadate technikov o inštaláciu sieťovej karty, súhlasíte s rozobratím Vášho PC a teda aj s možnosťou straty záruky na PC ak existuje. Ak nesúhlasíte so zabezpečením inštalácie našimi technikmi, odporúčame využiť služby autorizovaného servisu Vášho PC. Inštalácia sieťovej karty nijako nesúvisí s inštaláciou pripojenia a jeho funkčným odovzdaním. Úspešnosť inštalácie sieťovej karty závisí aj od operačného systému, voľného funkčného slotu v PC, stavu OS a iných faktoroch. Službu dodávame zdarma ku inštalácii a všetku zodpovednosť za inštaláciu preberá zákazník na seba. Cena ethernetovej sieťovej PCI karty je cca 6 € s DPH.

**-Koľko počítačov môžem pripojiť?**

Pri žiadnom z našich programov nelimitujeme počet počítačov pripojených na jednu linku. Môžeme len odporúčať, pre koľko PC je program vhodný. Základné programy Klik nie sú vhodné pre pripojenie väčšieho počtu súčasne pracujúcich PC. Ostatné programy môže využívať väčšie množstvo zariadení.

**-Aký je postup pri pripájaní a koľko trvá?**

Telefonicky alebo emailom si dohodnete termín obhliadky našim technikom. Obhliadka je bezplatná a nezáväzná. Technik posúdi možnosť pripojenia a dohodne s Vami technické podrobnosti ako umiestnenie antény, vedenie káblu k PC, napájanie zariadenia a vypíše obhliadkový list. Potom stačí telefonicky alebo emailom zrealizovať objednávku a dohodnúť termín inštalácie. Bežný čas dodania služby od objednávky je do 5-7 pracovných dní. Záleží od obsadenosti termínu.

**-Môžem cez internet od RadioLANu využívať všetky služby internetu? (napr. IRC, internetbanking, dc++, VPN). Dostanem ku pripojeniu statickú verejnú IP adresu?**

Áno, môžete využívať všetky dostupné služby. Neblokujeme žiadnu prevádzku na žiadnej linke. Pre domáce linky aplikujeme na sieti QoS (Quality of Services), čo je spôsob prioritizácie packetov v IP sieti. Preferovaný typ prevádzky (web, e-mail, VoIP, FTP ) má prednosť pred iným typom prevádzky (sťahovanie dát cez peer-to-peer; napr. DC++, e-donkey a pod.) v záujme spokojnosti všetkých zákazníkov. Pri pripojení **neaplikujeme žiadne FUP** (Fair use policy - pravidlá pre spravodlivé využívanie služby). Linky pre náročnejších užívateľov a firemné linky nemajú žiadne obmedzenia a ich pripojenie do siete internet je transparentné s vyhradeným pásmom. Pre využívanie niektorých typov komunikácie - napr. špeciálne VPN, špeciálne p2p, remote desktop a pod, môže vzniknúť potreba **statickej verejnej IP adresy**. Ku programom Klik je možné túto službu aktivovať za dodatočný mesačný poplatok. Programy pre náročnejších užívateľov túto službu už obsahujú v základnej cene. Spomínaný špeciálny typ prevádzky nie je považovaný za potrebný pri základnom domácom pripojení, preto je služba spoplatnená navyše, v zmysle cenníka služieb.



ČLEN SKUPINY slovanet

**Sídlo spoločnosti:**

RadioLAN, spol. s r.o.  
Záhradnícka 151  
821 08 Bratislava

**Pobočky:**

Dúbravčická 1/B  
841 02 Bratislava

Hurbanova 664/20  
907 01 Myjava

Kračanská cesta 40  
929 01 Dunajská Streda

Jána Bottu 5944/2  
917 01 Trnava

Hlavná 957/32  
951 35 Veľké Zálužie

**kontakt:**

tel.: 02/3300 4000  
hotline: 02/3300 4111  
mail: office@radiolan.sk  
www.radiolan.sk

## -Verejná statická IP adresa

Majte vaše zariadenia prístupné na dosah ruky, kdekoľvek sa nachádzate.

- Doplnková služba k aktívnej službe.
- Jedna statická IP adresa k pripojeniu.
- Bez obmedzenia využívajte všetky porty.
- S fixným mesačným poplatkom 6 € s dph.

### Služba je určená pre:

- bezpečnostné a kamerové systémy
- zariadenia spravované na diaľku
- akékoľvek zariadenie, na ktoré potrebujete prístupovať z internetu

## -Verejná dynamická IP adresa

Pri každom pripojení môže byť pridelená iná verejná IP adresa.

- Doplnková služba k aktívnej službe.
- Bez obmedzenia využívajte všetky porty.
- Nutnosť kontrolovať si aktuálnu verejnú IP adresu.
- S fixným mesačným poplatkom 3 € s dph
- **Služba je určená pre:**
- ak potrebujete využívať verejnú IP adresu, ale nemusí byť statická
- ak chcete využívať DYN DNS
- pre majiteľov herných konzol, ktoré vyžadujú pre správnu funkcionality verejnú IP adresu

## Platím za prenesené dáta?

Nie, v paušále môžete stiahnuť ľubovoľný objem dát. Nemôže sa teda stať, že dostanete vyššiu faktúru za internet, ako by ste čakali. Rovnako **neredukujeme rýchlosť, ak prenesiete určitý objem dát**. Nemusíte sa teda báť využívať svoje pripojenie naplno.

## -Akou rýchlosťou mi vlastne pôjde pripojenie?

Programy pre **nenáročných** užívateľov majú iné technické parametre ako programy pre náročnejších a firemných užívateľov. Tomu zodpovedá samozrejme aj cena pripojenia. Ponuka Klik je určená pre užívateľov nenáročných na rýchlostný komfort a stabilitu rýchlosti. Ide o pripojenie u ktorého rýchlosť môže kolísať v závislosti od zaťaženia siete. Ak je sieť nezaťažená, pripojenie Klik pôjde maximálnou deklarovanou rýchlosťou. V čase zaťaženia siete však môže byť táto rýchlosť čiastočne redukovaná. Rýchlosť uvádzaná v ponuke Klik je maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi a od užívateľa. Vysvetlenie problematiky na renomovanom serveri nájdete tu, alebo tu. Ponuka pre **náročnejších** užívateľov **Connect a Garant** je bez agregácie v národnom peeringovom centre. Znamená to, že s nikým nezdiate Vašu rýchlosť. Pripojenie teda pôjde nastavenou zvolenou rýchlosťou. Rýchlosť sťahovania dát môže závisieť aj od rýchlosti povolenej na druhej strane, odkiaľ sťahujete dáta. Pripojenie bez agregácie znamená, že nezdiate Vašu rýchlosť pripojenia na agregáčnom zariadení RadioLANu. V prípade programov **Connect a Garant** ide o pripojenie Point-to-Point. Pripojenie nezdiera ani fyzickú vrstvu, na prístupovom bode má užívateľ zariadenie iba "pre seba" (vyhradené pásmo- pripojenie bod-



ČLEN SKUPINY slovanet

**Sídlo spoločnosti:**

RadioLAN, spol. s r.o.  
Záhradnícka 151  
821 08 Bratislava

**Pobočky:**

Dúbravčická 1/B  
841 02 Bratislava

Hurbanova 664/20  
907 01 Myjava

Kračanská cesta 40  
929 01 Dunajská Streda

Jána Bottu 5944/2  
917 01 Trnava

Hlavná 957/32  
951 35 Veľké Zálužie

**kontakt:**

tel.: 02/3300 4000  
hotline: 02/3300 4111  
mail: office@radiolan.sk  
www.radiolan.sk

bod). Rýchlosť v takomto prípade niekoľko. Garancia vyjadruje vyššiu zmluvnú dostupnosť služby a zmluvne dohodnuté reakčné časy na servisné prípady. Garantované linky sú v našej ponuke označené ako firemné produkty.

### Aký je rozdiel medzi firemnou linkou a domácim pripojením?

Domáce pripojenia **StarLAN a OptikLAN** sú optimalizované pre najbežnejšiu prevádzku akou je browsovanie, email, FTP, CHAT, počúvanie hudby a telefonovanie. Táto prevádzka má v sieti prednosť pred inými menej používanými službami. Takáto optimalizácia sa nazýva prioritizácia paketov. Domáce pripojenie sa realizuje pripojením klientskeho zariadenia na multibod, podobne ako mobilný telefón. Pri firemnom pripojení alebo pripojení pre náročnejšieho užívateľa neuplatňujeme žiadnu optimalizáciu, vytvoríme jednoducho transparentný kanál do národného peeringového centra vo zvolenej rýchlosti. Navyše pre každý program **Connect a Garant** firmu vytvoríme dedikovaný spoj, takže na prístupovom bode sa vytvorí anténa slúžiaca len pre konkrétneho užívateľa. Zaručíme tak stabilnú odozvu, latenciu a garanciu pripojenia. Navyše pre každú firemnú linku držíme garantovaný servis na základe SLA zmluvy (service level agreement).

### -Môžem cez internet aj telefonovať?

Áno, môžete. Je to populárna forma komunikácie popri CHATe. Ak chcete využívať telefonovanie na zábavu, prípadne zoznamovanie, odporúčame používať skype. Ak chcete využiť možnosť alternatívneho hlasového operátora, doporučujeme využiť VoIP (Voice over IP) služby od RadioLANu. Váš terajší analógový telefón pripojíme do našej siete internet a Vy získate plnohodnotné telefónne číslo v pevnej sieti a výhodnejšie volanie. Navyše nemusíte platiť paušál za telefónnu linku. Naše hlasové služby môžete využívať aj v sieti iného poskytovateľa internetového pripojenia (toto neplatí pre program VoIP 0), avšak v takomto prípade nevieme garantovať kvalitu prenosu, pretože je závislá od kvality cudzieho pripojenia, ktoré nevieme ovplyvniť. Na využívanie služby IP Hlas je potrebné širokopásmové pripojenie do internetu. Viac informácií nájdete v sekcií telefonovanie.

### -Aká je minimálna a maximálna doba viazanosti?

Od 1.1.2012 platia nové pravidlá v dĺžke kontraktu (viazanosti). Krátky výklad zákona hovorí: "V prípade uzavretia zmluvy o poskytovaní verejnej služby s viazanosťou musia byť dodržané zákonné podmienky, to znamená pri prvom uzavretí zmluvy môže byť obdobie viazanosti maximálne 24 mesiacov s možnosťou výberu ponuky viazanosti aj na obdobie maximálne 12 mesiacov a pri druhom a ďalšom uzavretí zmluvy o poskytovaní danej verejnej služby môže byť obdobie viazanosti aj viac ako 24 mesiacov, ale zároveň za podmienky možnosti uzavrieť zmluvu s viazanosťou na obdobie maximálne 12 mesiacov." . Spoločnosť RadioLAN má v ponuke všetkých programov aj 12 mesačnú viazanosť. Obecne platí, že čím je viazanosť dlhšia, tým výhodnejšiu ponuku môže zákazník dostať. **RadioLAN počas doby viazanosti cenu pripojenia nemení.** Akciová cena teda platí počas celej doby viazanosti rovnaká.





ČLEN SKUPINY 

**Sídlo spoločnosti:**

RadioLAN, spol. s r.o.  
Záhradnícka 151  
821 08 Bratislava

**Pobočky:**

Dúbravčická 1/B  
841 02 Bratislava

Hurbanova 664/20  
907 01 Myjava

Kračanská cesta 40  
929 01 Dunajská Streda

Jána Bottu 5944/2  
917 01 Trnava

Hlavná 957/32  
951 35 Veľké Zálužie

**kontakt:**

tel.: 02/3300 4000  
hotline: 02/3300 4111  
mail: office@radiolan.sk  
www.radiolan.sk

## -Čo obnáša zmluva o pripojení?

Zmluva o pripojení sa skladá zo samotnej zmluvy a objednávky služby. Ak máte viac pripojení, alebo viac služieb, zmluvu máte jednu, objednávku však na každú službu zvlášť. V objednávke služby sú uvedené všetky parametre služby, miesto odoberania, minimálna viazanosť, celková cena za pripojenie, a ďalšie dôležité parametre, preto odporúčame, aby ste si vopred preštudovali všetky súvisiace dokumenty uvedené pri každom programe. Pri programoch, kde sa mesačný poplatok za službu vzťahuje na obdobie viazanosti (Klik) sa v záujme zachovania zvýhodnenej ceny viazanosť po jej skončení automaticky obnovuje na rovnaké obdobie. Snažíme sa tak predísť zvýšeniu ceny za službu po skončení viazanosti. To však neznamená, že sa služba nedá vypovedať. Upraviť, alebo zrušiť zmluvu môže užívateľ vždy počas troch mesiacov pred skončením viazanosti. Pokiaľ o to písomne požiada, služba sa upraví, alebo ukončí ku koncu viazanosti tak, ako je obvyklé.

## -Ako zmluvu vypovedať?

Pokiaľ máte pocit, že Vám pripojenie nevyhovuje, alebo nie ste s parametrami služby spokojní, prosím neváhajte nás kontaktovať. V portfóliu máme množstvo produktov, určite pre Vás nájdeme vhodnejší alebo lepší produkt. Pokiaľ sa aj napriek tomu rozhodnete podať výpoveď, presvedčte sa, že Vám uplynula prípadná doba viazanosti, aby ste sa vyhli plateniu pokuty. Pokuta je pre rôzne produkty a viazanosti rôzne vysoká, jej výšku môžete nájsť v súvisiacich dokumentoch v "zmluve o pripojení". V oddelení dokumenty nájdete tlačivo "žiadost' o ukončenie poskytovania služieb". Toto tlačivo je potrebné riadne vyplniť a odoslať na adresu poskytovateľa s preukázateľným doručením. Ak nie je uvedené inak, na zmluvu sa vzťahuje mesačná výpovedná doba, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola výpoveď podaná a trvá jeden mesiac. Po skončení zmluvy (služby), je potrebné vrátiť koncové zariadenie späť prevádzkovateľovi a to do 30 dní odo dňa skončenia služby. V opačnom prípade bude užívateľovi fakturovaná cena za zariadenie podľa všeobecných zmluvných podmienok. Pokiaľ využivate zvýhodnenú cenu počas obdobia viazanosti a zmluvu vypoviete, výpovedná doba začne plynúť vždy až po skončení viazanosti. Preto vždy počítajte s výpovednou lehotou navyše. Toto obdobie vyplýva zo zákona a nie je v moci poskytovateľa zrušiť ho.

## -Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok je uvedený vždy vo Všeobecných zmluvných podmienkach pre súvisiacu službu. Odškodnenie je pre rôzne služby rôzne vysoké, jeho výšku môžete nájsť v dokumentoch v "objedávke služby".

## -Ako funguje sieť a čo môžem očakávať v budúcnosti?

RadioLAN neustále kontroluje kvalitu a kapacitu prístupových bodov a pravidelne zlepšuje parametre siete tak, aby poskytol čo najkvalitnejšiu službu pre užívateľov. Navyše väčšinu bodov zálohujeme backup pripojením a zálohou elektrickej energie. Neustály rast a rozširovanie pokrytia vyžadujú úpravy na sieti, s čím môžu súvisieť krátke odstávky siete. O odstávke vždy vopred informujeme emailom tých zákazníkov, ktorých sa to týka. Naše zariadenia neustále kontrolujú prevádzku, vyhodnocujú typ a robustnosť prevádzky a pod. Preto v záujme ochrany užívateľov pred útokmi môžu zariadenia vyhodnotiť určitý typ prevádzky ako nebezpečný a obmedziť ho, alebo celkom pozastaviť. Chránime tak užívateľov pred rýchlym šírením niektorých vírusov, ktoré ďalej zahlcujú sieť, alebo užívateľské stanice.



ČLEN SKUPINY 

**Sídlo spoločnosti:**

RadioLAN, spol. s r.o.  
Záhradnícka 151  
821 08 Bratislava

**Pobočky:**

Dúbravčická 1/B  
841 02 Bratislava

Hurbanova 664/20  
907 01 Myjava

Kračanská cesta 40  
929 01 Dunajská Streda

Jána Bottu 5944/2  
917 01 Trnava

Hlavná 957/32  
951 35 Veľké Zálužie

**kontakt:**

tel.: 02/3300 4000  
hotline: 02/3300 4111  
mail: office@radiolan.sk  
www.radiolan.sk

**-Ako si môžem skontrolovať úhrady, aktivované služby, spotrebu minút, užívateľské nastavenia a platenie?**

Najjednoduchšie je prihlásenie do privátnej zóny, kde nájdete všetky potrebné informácie. Pokiaľ hľadáte iný spôsob, neváhajte kontaktovať počas pracovnej doby fakturačné oddelenie na tel. č. 02/33004000, kde Vám pomôže operátor formou hlasovej správy. Rovnako Vám môžeme poslať informácie formou SMS, alebo emailovej správy. Všetky informácie z uvedenej oblasti sú bezplatné. Pokiaľ máte problém s úhradou faktúr alebo s vyúčtovaním, neváhajte rovnako kontaktovať fakturačné oddelenie.

**-Ponúkate služby pre zdravotne postihnutých užívateľov, užívateľov s nízkymi príjmami alebo osobitnými sociálnymi potrebami?**

O využívanie našich služieb sa môžu uchádzať všetci záujemcovia bez rozdielu, celá naša ponuka služieb je platná aj pre týchto užívateľov. RadioLAN uplatňuje rovnocenný prístup ku všetkým záujemcom a účastníkom, nerobíme rozdiely ani neznevýhodňujeme nikoho na základe jeho zdravotného alebo sociálneho postavenia.

**-Ako môžem uhrádzať za služby?**

Za služby môžete uhrádzať cez online platobnú bránu, osobne v prevádzke spoločnosti, prevodom na účet, trvalým príkazom, alebo vkladom v banke, či na pošte. Variabilný symbol na faktúrach sa mení, aby bolo jasné za ktoré obdobie ste uhradili. Pokiaľ si chcete nastaviť trvalý príkaz, môžete používať stále rovnaký variabilný symbol, je však potrebné aby ste nám ho oznámili.

**-Môžem zaplatiť aj na dlhšie obdobie? Dostanem za to zľavu?**

Vzhľadom na opakujúce sa platby a množstvo administratívy s tým spojenej preferujeme platbu na rok vopred. Úspora nákladov na administratívu nám umožní zvýhodniť Vašu cenu pripojenia a to v niektorých prípadoch až o viac ako dva mesiace z roku. Môžete tak ušetriť za pripojenie a nemusíte sa každý mesiac zaoberať platbou.

**-Môžem telefonovať cez internet?**

Áno, okrem rôznych VoIP (Voice Over IP) voľných služieb (napr. SKYPE), môžete využiť aj hlasovú telekomunikačnú sieť RadioLAN. Pri aktivácii niektorých z programov VoIP získate rovnaký štandard ako pri pevnej linke. Navyše si za jednorazový nízky poplatok môžete nechať preniesť svoje terajšie telefónne číslo v pevnej sieti. Výhodou môže byť napríklad VoIP produkt bez mesačných poplatkov, kde platíte iba to, čo v skutočnosti pretelefonujete, podľa tarify programu. Všetky VoIP služby fungujú rovnako, ako konvenčná telefónna linka, môžete využívať univerzálnu službu, tónovú voľbu, identifikáciu volajúceho alebo zamedzenie prezentácie volajúceho, tiesňové volania a pod. To všetko bez pridaných mesačných poplatkov. Navyše si môžete nechať zriadiť ľubovoľný počet liniek, pretože nepotrebuje žiadne káble z ulice. Všetky informácie o Vašich hovoroch a ich cene si môžete prezerať v prehľadných tabuľkách po prihlásení do privátnej zóny RadioLAN.



ČLEN SKUPINY 

**Sídlo spoločnosti:**

RadioLAN, spol. s r.o.  
Záhradnícka 151  
821 08 Bratislava

**Pobočky:**

Dúbravčická 1/B  
841 02 **Bratislava**

Hurbanova 664/20  
907 01 **Myjava**

Kračanská cesta 40  
929 01 **Dunajská Streda**

Jána Bottu 5944/2  
917 01 **Trnava**

Hlavná 957/32  
951 35 **Veľké Zálužie**

**kontakt:**

tel.: 02/3300 4000  
hotline: 02/3300 4111  
mail: office@radiolan.sk  
www.radiolan.sk

**-Ako funguje VoIP?**

Volanie cez internet je veľmi vhodnou alternatívou ku klasickej pevnej linke. Ceny volaní sú podstatne nižšie ako štandardné ceny pri pevnej linke aj bez potreby platenia paušálu. Navyše ak platíte paušál, môžete získať ešte nižšie ceny. Ako je to možné? V prvom rade poskytovateľ nemusí udržiavať pevný metalický drôt až ku Vám domov, nahradí ho internet. Preto je cena prirodzene nižšia. Navyše nakupujeme minúty od rôznych poskytovateľov, čo nám umožňuje využiť najlepšiu cenu od konkrétneho poskytovateľa pre Vás. Je napr. prirodzené, že cena za minútu do Čiech nakúpenú od českého poskytovateľa je nižšia ako od slovenského poskytovateľa.

**-Aké číslo(a) mi poskytnete?**

Samozrejmosťou je telefónne číslo zodpovedajúce Vášmu bydlisku, teda napríklad s predvoľbou 02 pre Bratislavu, 034 pre Malacky a pod. Toto číslo však v zmysle zákona musí byť pevne nainštalované na určitej adrese. Dôvodom je správna lokalizácia pri volaniach na záchranné zložky 112, 158... Aby ste sa mohli voľne pohybovať a nebyť viazaný predvoľbou, radi Vám poskytneme negeografické číslo, ktoré je určené práve pre VoIP. Toto číslo môžete "prenášať" napr. na služobnú cestu, či do zahraničia. Ku geografickému aj negeografickému číslu je samozrejmosťou možnosť prenosu čísla ku/od iného poskytovateľa. Vzhľadom na rôzne možnosti VoIP služieb Vám radi vypracujeme konkrétnu ponuku najvýhodnejšiu pre Vás. Účastník verejnej telefónnej služby s prideleným geografickým číslom má právo na zverejnenie alebo nezverejnenie osobných údajov v telefónnom zozname a informačných službách o účastníckych číslach, pričom účastník, ktorý je fyzickou osobou má právo vybrať si, ktoré osobné údaje budú zaradené.

**-Ako postupovať pri servise alebo poruche?**

Detailný popis pravidiel servisu, postupu pri servise a ďalšie pokyny nájdete v sekcii podpora.

V Bratislave, dňa 12.10.2022