

**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 telefónnej telekomunikačnej služby Účastníkovi Prevádzkovateľom (ďalej len „Zmluva“).
2. Za poskytovanie týchto telekomunikačných služieb sa Účastník zaväzuje Prevádzkovateľovi platiť cenu podľa platnej tarify Prevádzkovateľa.
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 Prevádzkovateľom a Účastníkom, a podmienky poskytovania a využívania telekomunikačných služieb sú stanovené v tejto Zmluve a vo Všeobecných podmienkach poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby verejnej telefónnej služby a hlasovej služby spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o.. (ďalej len „Všeobecné podmienky“).
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 Prevádzkovateľovi 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 Prevádzkovateľa, ak zákon alebo súčasť Zmluvy neustanovujú inak. 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, nepožiadá Prevádzkovateľa 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.
10. V prípade porušenia zmluvných povinností zo strany Účastníka (najmä ktorejkoľvek povinnosti v bode 9. prvej časti tejto Zmluvy, alebo porušenia niektorého z ustanovení Všeobecných podmienok), je Účastník povinný uhradiť Prevádzkovateľovi 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 Prevádzkovateľ pre ukončenie Zmluvy nebude môcť služby Účastníkovi poskytovať. Zaplatením zmluvnej pokuty podľa tohto bodu nezaničí 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.
11. 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 Prevádzkovateľ z toho dôvodu odstúpil od Zmluvy, je Účastník povinný nahradiť Prevádzkovateľovi 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 Prevádzkovateľ pre ukončenie Zmluvy nebude môcť služby Účastníkovi poskytovať.
12. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, z ktorých po jednom dostane každá zmluvná strana. Účastník obdrží rovnopis v elektronickej a / alebo tlačenej podobe.
13. Účastník týmto vyhlasuje, že sa pred podpisom tejto Zmluvy riadne oboznámil so Všeobecnými podmienkami a Tarifou predloženými mu Prevádzkovateľom 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	<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"/>
Číslo zákazníka:		

**3. Kontaktné údaje Účastníka a spôsob zasielania faktúr**

Meno:	
Ulica:	
Orientačné číslo:	
Obec:	
PSČ:	
Kontaktná osoba:	
Telefón:	
Mobil:	
E-mail:	
Zasielanie faktúr:	<input type="checkbox"/> Poštou <input type="checkbox"/> Emailom

**4. Fakturačná adresa**

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 type="text"/>
-----------------	----------------------

**7. Nadväznosť Zmluvy**

Nie, táto Zmluva nenadväzuje na predošlú zmluvu

Áno, táto Zmluva nadväzuje na predošlú zmluvu č.

V prípade, že táto Zmluva nadväzuje na predošlú zmluvu, Zmluvné strany sa týmto zároveň dohodli na ukončení predošlej Zmluvy č. v celom rozsahu ku dňu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. Predošlá Zmluva sa ukončuje z dôvodu uzatvorenia 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:		<b>RadioLAN hotline:</b>	
Telefón:	+421 2 33004000	Telefón:	<b>+421 2 33004111</b>
E-mail:	office@radiolan.sk	E-mail:	podpora@radiolan.sk

**11. Volací program**

<input type="checkbox"/> VOIP 0 €	Počet:
<input type="checkbox"/> Iný:	Počet:

**12. Pridelené tel. čísla**

<input type="checkbox"/> Áno	Počet:
<input type="checkbox"/> Nie	

**13. Typ internetového pripojenia**

<input type="checkbox"/> aDSL	Poskytovateľ:
<input type="checkbox"/> 2,4 GHz	Poskytovateľ:
<input type="checkbox"/> 5,4 GHz	Poskytovateľ:
<input type="checkbox"/> 3,5 GHz FWA	Poskytovateľ:
<input type="checkbox"/> Licencované rádio	Poskytovateľ:
<input type="checkbox"/> Optické pripojenie	Poskytovateľ:

**14. Spôsob pripojenia služby**

<input type="checkbox"/> Gateway	Počet:	typ:
<input type="checkbox"/> IP Telefón	Počet:	typ:
<input type="checkbox"/> SIP server	Počet:	typ:
<input type="checkbox"/> Kombinácia SIP + Gateway		
<input type="checkbox"/> Kombinácia SIP + IP telefón		
<input type="checkbox"/> Kombinácia Gateway + IP telefón		

**15. Parametre internetového pripojenia**

Download:	kbps
Upload:	kbps
Odozva max.:	ms
Kolísanie max.:	%

**16. Typ poskytovaných služieb**

- Miestne  
 Medzimestské  
 Národné mobilné siete  
 Zahraničné pevné a mobilné

**17. Pridelené tel. číslo RadioLAN**

Počet tel. čísel:  
 Číselný rozsah:  
 Počet komun. kanálov:

**18. Dodávateľ zariadení (bod 14.)**

- RadioLAN:  
 Predaj  Prenájom  
 Zápožička  
 Iný:

**19. Špecifikácia pobočkovej ústredne**

Telefónna ústredňa:  
 Typ:  
 Vstupné linky:  
 TP Počet:  
 ISDN BRA Počet:  
 ISDN BRA Počet:  
 PCM - 30 Počet:  
 Počet klapiek:  
 Analógové Počet:  
 Digitálne Počet:

**20. Dodávateľ telefónnej ústredne / servisná firma**

Názov firmy:  
 Adresa:  
 Kontaktná osoba:  
 Tel.:  
 Mobil:  
 E-mail:

**21. Špecifikácia ceny (v €)**

	bez DPH	s DPH				
Zriadenie služby:			Predaj HW:	<input type="checkbox"/> Gateway	počet:	cena:
				<input type="checkbox"/> IP	počet:	cena:
				<input type="checkbox"/> SIP	počet:	cena:
Mesačné poplatky:			Prenájom HW:	<input type="checkbox"/> Gateway	počet:	cena:
				<input type="checkbox"/> IP	počet:	cena:
				<input type="checkbox"/> SIP	počet:	cena:

### III. POPIS SLUŽBY

**1. Úvodné ustanovenia**

1.1 Poskytovaná služba, bližšie definovaná v druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávke služby, znamená prístup k službe telefonovania prostredníctvom siete Internet - pevného okruhu dátovej siete Prevádzkovateľa, alebo iného 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 Prevádzkovateľ poskytuje Službu Účastníkovi.

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

## 2. Predmet a rozsah služby

2.1 V rámci služby bude Poskytovateľ poskytovať Účastníkovi nasledujúce:

- a. prístup k účastníckemu kontu aktivovanému na ústredni prevádzkovateľa,
- b. návrh a pridelenie telefónneho čísla (čísel) podľa číselného plánu. Každému účastníkovi je pridelené telefónne číslo z číselného priestoru podľa číselného plánu prevádzkovateľa,
- c. prístup do jednotnej telekomunikačnej siete za úhradu prepojavacieho 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 ústredni RadioLAN. Účastníckou prípojkou sa myslí pripojenie podľa špecifikácie rozhrania v bodoch 13., 14. a 15. druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávky služby.

2.3 Zriadenie k prístupu k účastníckemu kontu zahŕňa:

- a. nastavenie parametrov prístupu ku jedinečnému kontu účastníka,
- b. pridelenie telefónneho čísla,
- c. celú potrebnú konfiguráciu na sprevádzkovanie služby,
- d. montáž koncového zariadenia podľa bodu 14. druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávky služby, na špecifikované rozhranie pripojené do siete Internet (neplatí v prípade, ak má užívateľ vlastné zariadenie),
- e. spojenie špecifikovaného rozhrania s koncovým zariadením,
- f. montáž koncového zariadenia a nastavenie / konfigurácia zariadenia/ (neplatí v prípade, ak má užívateľ vlastné zariadenie).

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 určené v bode 3. druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávky služby. Účastník sa zaväzuje, že nepremiestni koncové zariadenie na iné miesto, ako je miesto umiestnenia účastníckeho uzla. Preloženie účastníckeho uzla zabezpečuje vždy prevádzkovateľ.

## 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:
  - a. výpadok elektrickej energie napájania koncového zariadenia,
  - b. poškodenie koncového zariadenia vplyvom Účastníka,
  - c. svojvoľné zmeny konfigurácie,
  - d. reštart do stavu výrobných nastavení,
  - e. zamrznutie koncového zariadenia vplyvom kolísania napájania.
- c. Prerušeniami služby v dôsledku prác vykonaných na základe objednávky/požiadavky Účastníka,
- d. nedostupnosťou, alebo zmenou parametrov služby prístupu do siete internet deklaroványmi Účastníkom a definovanými v bode 13. druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávky služby, pričom 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.

3.4 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/žiadost' na „hot-line“ Prevádzkovateľa, pričom zvolí voľbu domáce pripojenie. Prevádzkovateľ preverí žiadost' 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: [podpora@radiolan.sk](mailto:podpora@radiolan.sk).

## 4. Práva a povinnosti Poskytovateľa

4.1 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.

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 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 bez zbytočného odkladu oznámi Prevádzkovateľovi potrebu všetkých opráv, ktoré má Prevádzkovateľ 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 Prevádzkovateľ túto skutočnosť zistí a tieto nedostatky nebudú odstránené Prevádzkovateľ je oprávnený ukončiť Poskytovanie služby Účastníkovi s okamžitou platnosťou.

5.7 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.

**6. Zriadenie a zrušenie služby**

6.1 Prevádzkovateľ zaistí zriadenie prístupu k službe na základe údajov v druhej časti tejto Zmluvy, t. j. Objednávke služby.

6.2 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. Ak chýba preberací protokol, služba sa považuje riadne prebrať jej prvým zaplatením zo strany účastníka.

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 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 prenajaté, a to do 30 dní od zániku zmluvy. V prípade ak Účastník poruší povinnosť podľa predchádzajúcej vety, je Prevádzkovateľ 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 Prevádzkovateľovi, 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“ 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 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,
- telefónne číslo Účastníka,
- telefonický alebo e-mailový kontakt pre spätné kontaktovanie Účastníka.

7.3 Pokiaľ nie je možné nedostatok alebo poruchu odstrániť zásahom pracovníka „hot-line“ s pomocou Účastníka, pracovisko „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 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 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):