

Evidenčné údaje (vyplňa RadioLAN)

Č. Zmluvy:
 Č. Objednávky:
 Č. Zákazníka:

1. Minimálna dĺžka kontraktu

- Bez viazanosti
 12 mesiacov
 24 mesiacov
 36 mesiacov
 iná:

2. Charakter objednávky

- Zriadenie služby
 Zmena špecifikácie
 Zrušenie služby

3. Miesto inštalácie

Meno a priezvisko:
 Ulica, orient. číslo:
 Obec:
 PSČ:
 Kontaktná osoba:
 Poschodie:
 Byt:
 Tel. kontakt:
 E-mail:

4. Fakturačná adresa Rovnaká ako v bode 3

Meno a priezvisko:
 Ulica, orient. číslo:
 Obec:
 PSČ:

5. Poštová adresa Rovnaká ako v bode 3

Meno a priezvisko:
 Ulica, orient. číslo:
 Obec:
 PSČ:

6. Požadovaný dátum zriadenia

Deň.Mesiac.Rok:

7. Celková cena v € bez DPH, v € s DPH – podľa špecifikácie služby v bode č. 23

Zriaďovací poplatok:
 Mesačný poplatok:

8. Poznámky**9. Vyhlásenie účastníka**

Vyhlasujem, že som oprávnený povoliť RadioLAN, spol. s r.o. inštaláciu zariadenia vrátane prípadných stavebných úprav a zmien umožňujúceho pripojenie do elektronickej komunikačnej siete v mieste inštalácie (poskytovania služieb) a že inštaláciu zariadenia a prípadné stavebné úpravy a zmeny povoluujem. V prípade, ak sa toto vyhlásenie ukáže 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: sales@radiolan.sk

RadioLAN Hotline:
 Telefón: +421 2 33004111
 e-mail: servis@radiolan.sk

TECHNICKÉ ÚDAJE**11. Objednaný program**

- Klik a Blik Basic S**
 5 / 1,5Mbps, 20 prog. + zadarmo 100 prog. a archív vybr.prog.
- Klik a Blik Basic M**
 30 / 3 Mbps, 20 prog. + zadarmo 100 prog. a archív vybr.prog.
- Klik a Blik Basic L**
 40 / 4 Mbps, 20 prog. + zadarmo 100 prog. a archív vybr.prog.
- Klik a Blik Basic XL**
 60 / 6 Mbps, 20 prog. + zadarmo 100 prog. a archív vybr.prog.
- Klik a Blik Basic XXL**
 150 / 15 Mbps, 20 prog. + zadarmo 100 prog. a archív vybr.prog.
- iný:

- Klik a Blik Plus S**
 5 / 1,5Mbps, 85 prog. + zadarmo 100 prog. a archív vybr.prog.
- Klik a Blik Plus M**
 30 / 3 Mbps, 85 prog. + zadarmo 100 prog. a archív vybr.prog.
- Klik a Blik Plus L**
 40 / 4 Mbps, 85 prog. + zadarmo 100 prog. a archív vybr.prog.
- Klik a Blik Plus XL**
 60 / 6 Mbps, 85 prog. + zadarmo 100 prog. a archív vybr.prog.
- Klik a Blik Plus XXL**
 150 / 15 Mbps, 85 prog. + zadarmo 100 prog. a archív vybr.prog.
- iný:

12. Agregácia pripojenia do siete internetSlovensko: **Podľa tarify**Zahraničie: **Podľa tarify****14. Fyzické médium prístupu – nie ukončenie prípojky**

- Metalický kábel Optický kábel
 Bezdrôtové pripojenie Satelitné pripojenie

16. Rozhranie - ukončenie prípojky Internet/Televízia

- Ethernet koaxiálny kábel
 Iné: Ethernet

18. Počet pripojených zariadení Internet/Televízia

- AP/router -> neobmedzene jedno PC
 TV-jeden Set-top box v cene viac STB (doplatok)

20. Pridelenie e-mail schránky

- Nie
 Áno - počet:

22. Doplnkové služby

- Pevná verejná IP adresa Dvojnásobné nahrávanie Viac STB v domácnosti - počet:

23. Špecifikácia ceny (v € bez DPH, v € 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 1 a 11:

Prenájom zariadenia:

Doplnkové služby:**13. Vlastník zariadení**

- RadioLAN
 Zákazník

15. Bonusové služby archív a programy cez internet

- Archív Programy cez internet
 iné:

17. IP Adresy

- Pevná neverejná -> NAT -> lokálna sieť LAN užívateľa
 Pevná verejná -> DMZ -> lokálna sieť LAN užívateľa

19. Koncové zariadenie zákazníka

- Access point Wifi router
 PC Router

Koncové zariadenie nie je v správe prevádzkovateľa

21. Názvy e-mailových schránok

@rmail.sk

POPIS SLUŽBY**24. Predmet a rozsah služby**

1. V rámci služby balíček INTERNET s TELEVÍZIOU bude účastníkovi poskytnuté nasledujúce plnenie:

- prístup k sieti Internet dohodnutou rýchlosťou surfovania, sťahovania a odosielania dát podľa parametrov uvedených v tejto objednávke a Tarife Balíčkov služieb
- návrh a pridelenie registrovaného IP adresného priestoru (každému účastníkovi je pridelený adresný priestor podľa adresného plánu prevádzkovateľa) a podľa bodu 16 tejto Objednávky
- prístup do SIX (Národné internetové peerigové centrum)
- medzinárodnú konektivitu pripojením na globálne IP siete
- 3 emailové schránky v tvare meno@rmail.sk – len voľné, ešte nepoužité mená
- Firewall Standard: všetky sieťové služby z Internetu sú zakázané; prevádzkovateľ poskytuje statický preklad adres metódou NAT (neplatí v prípade využívania doplnkovej služby verejnej IP adresy z adresného plánu prevádzkovateľa)
- príjem pôvodného televízneho vysielania programovej služby vysielateľov prostredníctvom využívania zariadení potrebných pre poskytovanie služby Televízia v rozsahu dohodnutého počtu kanálov plus doplnkových služieb archívu a bonusových kanálov nad rámec platenej služby pre jedno alebo viac zariadení STB (Set-Top Box) v mieste pripojenia.

1. 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 17 (metalické alebo optické pripojenie).
2. Poskytovanie služby Televízia na jednom STB (Set-Top Boxe) umožňuje sledovať súčasne program, ktorý je predmetom retransmisie, iba na jedinom televíznom prijímači. Účastníckou prípojkou sa myslí pripojenie podľa špecifikácie rozhrania v bode 15 (koaxiálne a Ethernetové, alebo len Ethernetové). Pre sledovanie programu, ktorý je predmetom retransmisie na ďalšom televíznom prijímači je potrebný ďalší STB, pričom doplatok za zariadenie a prevádzku je uvedený v Tarife.
3. Všetky zariadenia a súčasti inštalácie balíčka služieb zostávajú majetkom prevádzkovateľa a účastníkovi sú po dobu poskytovania služby zapožičané.
4. Zariadenie prístupu k sieti Internet prevádzkovateľom zahŕňa
 - nastavenie parametrov prístupu k sieti Internet podľa objednávky služby
 - pridelenie adresného priestoru – bod 16
 - celú potrebnú konfiguráciu na sprevádzkovanie služby
 - montáž vonkajšej jednotky
 - spojenie vonkajšej jednotky a vnútornej jednotky najkratšou cestou (vrátane vŕtania múru)
 - montáž zariadenia a nastavenie/konfiguráciu zariadenia a v prípade potreby aj dodávku a montáž anténnej konzoly
 - pre prípad, že inštalačné riešenie presahuje rozsah inštalácie podľa tarify, je vykonanie takéhoto inštalačného riešenia predmetom dohody medzi prevádzkovateľom- zhotoviteľom a účastníkom, na čo zhotoviteľ účastníka pred začatím inštalácie zariadenia upozorní a dohodne sa s ním.
5. Štandardný balík služby Internet zahŕňa vybranú kapacitu pripojenia a 1 lokálnu IP adresu podľa adresného plánu poskytovateľa. Účastník má možnosť rozšíriť počet lokálnych IP adries adresného plánu poskytovateľa podľa dohody. Pevnú verejnú IP adresu z adresného plánu poskytovateľa je možné objednať podľa tarify pričom verejnú IP adresu budú spoplatnené podľa tarify prevádzkovateľa. Pevná verejná IP adresa nie je potrebná pre využívanie služby DOMA – domáce pripojenie, ani na využívanie služby Televízia.
6. Zariadenie služby Televízia prevádzkovateľom zahŕňa:
 - nastavenie parametrov prístupu k zvolenej programovej štruktúre podľa objednávky služby
 - spárovanie STB s prístupovou kartou CONAX ak je použitá
 - celú potrebnú konfiguráciu na sprevádzkovanie služby
 - montáž satelitnej antény a jej smerovanie a LNB ak je použitá
 - spojenie vonkajšej jednotky a vnútornej jednotky najkratšou cestou (vrátane vŕtania múru)
 - montáž STB a nastavenie/konfiguráciu s televíznym prijímačom a v prípade potreby aj dodávku a montáž anténnej konzoly
 - pre prípad, že inštalačné riešenie presahuje rozsah inštalácie podľa tarify, je vykonanie takéhoto inštalačného riešenia predmetom dohody medzi prevádzkovateľom- zhotoviteľom a účastníkom, na čo zhotoviteľ účastníka pred začatím inštalácie zariadenia upozorní a dohodne sa s ním.

25. Technické podklady poskytovania služby

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.
2. Dostupnosť nie je redukovaná
 - plánovanou, vopred ohlásenou údržbou (na stránke prevádzkovateľa v sekcii podpora)
 - výpadkami spôsobenými na strane účastníka – výpadok elektrickej energie napájania CPE, STB, poškodenie koncového zariadenia vplyvom účastníka, svojvoľné prekonfigurovanie CPE, STB, reset CPE, STB do factory default nastavení, vytiahnutá alebo nesprávne otočená karta podmieneného prístupu a pod.
 - prerušeniami služby v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky účastníka
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 a príjmom na diaľku. Účastník nahlási poruchu/žiadosť na HOTLINE linke prevádzkovateľa, pričom zvolí voľbu domáce pripojenie. Prevádzkovateľ preverí žiadosť účastníka a bude ho spätne kontaktovať v rámci toho istého dňa.
4. Nedostupnosť služby sa počíta od telefonického alebo e-mailového nahlásenia problému účastníkom na centrálny dispečing. Doba nedostupnosti končí obnovením služby.
5. 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:

Casová dostupnosť služby

Dostupnosť	Zľava
99,00 a viac	-
98,30 – 98,99	5%
97,60 – 98,29	7%
97,59 a menej	13%

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

26. Práva a povinnosti prevádzkovateľa

1. Prevádzkovateľ sa uzavretím 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.
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.

27. Práva a povinnosti účastníka

- Účastník sa uzavretím zmluvy na poskytovanie služby zaväzuje dodržiavať zmluvné podmienky a riadne platiť cenu za poskytovanú službu podľa tejto Objednávky a platnej Tarify. Platná cena sa počíta ako cena bez DPH (Dani z pridanej hodnoty), aj keď je v Objednávke alebo Cenníku (Tarife) uvedená ako cena spolu s DPH.
- Účastník sa zaväzuje nahradit' 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.
- Účastník oznámi prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu potrebu všetkých opráv, ktoré má prevádzkovateľ vykonať. V opačnom prípade účastník zodpovedá za spôsobené škody.
- 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 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.
- Účastník sa ďalej zaväzuje:
 - zaistiť súčinnosť s prevádzkovateľom na príprave stavebných a inštaláčnych 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

28. Zriadenie a zrušenie služby

- Prevádzkovateľ zaistí zriadenie prístupu k službe na základe údajov uvedených v špecifikácii služby.
- V súvislosti s priamym využitím služby zriadi prevádzkovateľ na inštaláčnej adrese koncový bod siete a alebo príjmu - rozhranie, 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 miesto určené účastníkom v objednávke služby.
- Požadovaný dátum zriadenia prístupu, resp. zmeny uvedenej v objednávke služby je predpokladaný dátum registrácie zariadenia. Zriadenie služby je akt písomne potvrdený prevádzkovateľom a účastníkom na preberacom protokole vrátane dátumu sprevádzkovania balíčka služieb v požadovaných parametroch a rozsahu uvedených v špecifikácii služby v tejto Objednávke.
- Pokiaľ účastník neumožní prevádzkovateľovi nevyhnutný prístup pre zriadenie služby v zmluvnom čase, je prevádzkovateľ oprávnený fakturovať účastníkovi čas strávený pri čakaní a preprave.
- Účastník môže požiadavku na zriadenie služby písomne odvolať pred požadovaným termínom zriadenia/registrácie. Pokiaľ tak urobí z dôvodov, ktoré nenastali na strane prevádzkovateľa, má prevádzkovateľ právo na úhradu už vynaložených nákladov.
- V prípade využitia zvýhodnenej ponuky Klik a Blik s viazanosťou sa táto po jej skončení automaticky obnoví. Cena za službu tak zostáva nezmenená. Zákazník má možnosť zmeniť alebo písomne ukončiť službu počas troch mesiacov pred skončením obdobia viazanosti.
- Účastník je po skončení platnosti a účinnosti zmluvy o poskytovaní balíčka služieb povinný všetky zariadenia bez vád vrátiť podľa pravidiel uvedených vo Všeobecných zmluvných podmienkach pre poskytovanie služby Televízia a Všeobecných zmluvných podmienkach pre poskytovanie služby prístupu do siete internet pre každú službu zvlášť. V prípade, že účastník nevráti prevádzkovateľom zapožičané zariadenia pre prístup do siete internet, má prevádzkovateľ právo na úhradu pokuty za nevrátenie zariadení podľa príslušných VZP pre poskytovanie služby Televízia. V prípade, že účastník nevráti prevádzkovateľom zapožičané zariadenia pre poskytovanie služby Televízia, má prevádzkovateľ právo na úhradu pokuty za nevrátenie zariadení podľa príslušných VZP pre poskytovanie služby Televízia.

29. Poruchy a servisné zásahy

- 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 čl. 9.
- Hlásenie účastníka musí obsahovať hlavne:
 - Meno a priezvisko účastníka
 - popis nedostatku
 - miesto pripojenia
 - telefonický alebo emailový kontakt pre spätné kontaktovanie účastníka
- Pokiaľ nie je možné nedostatok alebo poruchu odstrániť zásahom pracoviska Hotline s pomocou účastníka, pracovisko Hotline zorganizuje pre opravu poruchy servisný zásah podľa bodu 3.3.
- 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.
- Všetky ustanovenia, ktoré nepodliehajú tejto objednávke služby sa riadia podľa všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o., ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto objednávky služby.

30. Podpis účastníka

Miesto:
Dátum:

Podpis a pečiatka

31. Podpis Prevádzkovateľa RadioLAN

Miesto:
Dátum:

Podpis a pečiatka