

vydané podľa § 40 zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“).

Spoločnosť RadioLAN, spol. s r.o. so sídlom Kuklovská 9, 841 05 Bratislava, IČO: 35892641, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel Sro, vložka číslo 32392/B (ďalej len „spoločnosť RadioLAN“), za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi spoločnosťou RadioLAN ako poskytovateľom elektronickej komunikačnej služby Volanie cez internet (ďalej len „služba IP Hlas“) a právnickými osobami alebo fyzickými osobami, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov so spoločnosťou RadioLAN – účastníkmi elektronickej komunikačnej služby, vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby IP Hlas (ďalej len „Všeobecné podmienky“).

### Časť I Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

**„Tarifa“** spoločnosti RadioLAN na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby IP Hlas (ďalej len „Tarifa“) je dokument, ktorý obsahuje ceny, podmienky a rozsah poskytovania služby IP Hlas, vrátane bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách vrátane počítačového a konečného termínu zúčtovacieho obdobia a spôsobu úhrady týchto cien, údaj, ako si užívateľ môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách podniky a prípadných zľavách z týchto cien.

**„Spojenie“** je elektronickej komunikačné spojenie zosťavené prostredníctvom elektronickej komunikačnej služby IP Hlas.

**„Ziadateľ“** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá požiadala spoločnosť RadioLAN o uzavretie Zmluvy o pripojení na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby IP Hlas na základe vyplneného a podpísaného tlačiva „Zmluva o pripojení“ a „Objednávka služby“ (ďalej len „návrh na uzavretie zmluvy a objednávky“) alebo registračných údajov pre potreby identifikácie užívateľa služby a súhlasom s navrhovanými podmienkami použitia služby na web stránke [www.radioLAN.sk](http://www.radioLAN.sk)

**„Účastník“** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou RadioLAN na základe Zmluvy o pripojení na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby IP Hlas. Účastník je koncový užívateľ, ktorý používa verejne dostupnú službu a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.

**„Adresa“** je osoba, ktorá účastník určil na preberanie účastníkovi určených písomností, faktúr (vyúčtovaní) a upomienok s účinkami doručenia pre účastníka, zasielaných spoločnosťou RadioLAN na adresu určenú účastníkom v Zmluve o pripojení, alebo Objednávke služby.

**„Verejná elektronickej komunikačná sieť“** (ďalej len „verejná sieť“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane Internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií. Verejná sieť sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejne dostupných elektronickej komunikačných služieb.

**„Elektronickej komunikačnej služba“** (ďalej len „služba“) je služba obvykle poskytovaná za úhradu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Služba nie je poskytovaná obsahu ani redakčný dohľad nad obsahom prenášaným pomocou siete a služieb a nezahŕňa služby informačnej spoločnosti, ktoré nespôčívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov sieťami.

**„Služba IP Hlas“** je elektronickej komunikačnej služba určená najmä na obojsmerný prenos hlasovej komunikácie realizovaný prevažne prostredníctvom siete Internet s prepájaním paketov. Ako prenosový protokol je využívaná skupina protokolov TCP/IP (Internet, lokálna sieť LAN, WLAN, WAN, či MAN - podstatou je protokol TCP/IP) so signalizačným protokolom SIP a prenosovým protokolom RTP. IP Hlas je aplikačnou internetovou službou – poskytovanou prostredníctvom aplikácie IP Hlas uloženej na aplikačnom serveri pripojenom do verejného internetu. Aplikačný server zabezpečuje zosťavenie spojení pre elektronickej komunikáciu medzi vlastnými účastníkmi služby IP Hlas alebo medzi vlastným účastníkom služby IP Hlas a iným účastníkom inej verejnej siete prepojenej s Aplikačným serverom (verejná telefónna sieť, mobilné siete,...).

**„Aplikačný server“** (ďalej aj ako „AS“) je aplikačný server služby IP Hlas na ktorý sa logicky pripája koncové zariadenie účastníka služby IP Hlas. Pre pripojenie musí koncové zariadenie poznať IP adresu AS (IP adresa môže byť predkonfigurovaná - napríklad pri využití gateway poskytnutého RadioLAN - alebo je ju potrebné zadať) a Prihlasovacie meno / SIP heslo užívateľa služby IP Hlas.

**„Prihlasovacie meno“** (ďalej len „SIP meno“) a SIP heslo sú autorizačné údaje účastníka služby pre prístup na AS zabezpečujúci spojenia pre elektronickej komunikáciu. Účastník obdrží tieto autorizačné údaje po objednaní služby. Prihlasovacie meno slúži na identifikáciu účastníka služby IP Hlas, jeho súčasťou je účastnícke číslo služby. SIP heslo je dôverným údajom účastníka, slúži na ochranu pred neautorizovaným prihlásením a zneužitím služby. Prihlasovacie meno ani SIP heslo si účastník nemôže meniť.

**„WEB server“** je web rozhranie služby IP Hlas dostupné pre účastníka služby. Pomocou WEB servera si môže napríklad nastavovať doplnkové služby IP Hlas, prehliadať aktuálne nastavenia a podobne. Aktuálny rozsah parametrov a služieb ovládateľných cez WEB server je k dispozícii priamo na WEB serveri: <http://radioLAN.sk>

**„Prihlasovacie meno“** (ďalej len „WEB meno“) a WEB heslo slúžia na prístup účastníka na WEB server. Účastník obdrží tieto údaje po objednaní služby. WEB heslo je dôverným údajom účastníka, slúži na ochranu pred neautorizovaným prihlásením a zneužitím služby. WEB heslo si účastník môže po vstupe na WEB server zmeniť.

**„Elektronickej komunikačné spojenie“** (ďalej len „spojenie“) je spojenie zosťavené prostredníctvom AS, ktoré umožňuje obojsmernú komunikáciu účastníka pripojeného do siete Internet s aktivovaným účtom služby IP Hlas. Pri každom spojení sa vytvorí, využije a zruší prenosová cesta medzi koncovými bodmi elektronickej komunikačných sietí.

**„On-net spojenie“** je spojenie uskutočnené medzi účastníkmi (koncovými zariadeniami účastníkov) služby IP Hlas.

**„Off-net spojenie“** je spojenie medzi účastníkom služby IP Hlas a účastníkom inej verejnej siete alebo spojenie na službu dostupnú cez verejnú sieť.

**„Koncový bod služby IP Hlas“** je aplikačný server služby IP Hlas a web server služby IP Hlas.

**„Účet služby IP Hlas“** (ďalej len „účet“) zahŕňa súbor funkcií služby IP Hlas poskytovaných alebo sprístupnených na koncovom bode služby IP Hlas a sprístupnenie spojení na koncových zariadeniach účastníka podľa tarify RadioLAN.

**„Špecifikácia služby IP Hlas“** (ďalej len „špecifikácia“) je formulár zhotovený spoločnosťou RadioLAN, ktorým žiadateľ alebo účastník definuje požiadavku na zariadenie, alebo zmenu účtu služby IP Hlas, stanovuje požadované technické a servisné špecifikácie služby IP Hlas ako aj spôsob a miesto realizácie služby. Špecifikácia je súčasťou Zmluvy o pripojení, ak nie je dohodnuté inak alebo uvedené v týchto podmienkach alebo Tarife RadioLAN inak.

**Kvalita služby „best effort“** – definovanie kvality pre služby poskytované prostredníctvom verejného internetu. Spoločnosť RadioLAN garantuje funkčnosť aplikačného servera služby a všetkých vlastných komponentov služby: web servera služby. Užívateľ má právo na uplatnenie reklamácie len v prípade výpadku vlastných komponentov služby. Ak užívateľovi zabraňuje vo využívaní služby výpadok alebo obmedzenie funkčnosti siete internet, to nie je dôvodom na reklamáciu služby. Na dosiahnutie prímernej kvality spojení z IP Hlas RadioLAN vyvinie maximálne úsilie.

**„Koncový bod siete internet“** (ďalej len „koncový bod siete“) je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňujú pripojenie koncového

zariadenia účastníka služby IP Hlas k sieti Internet.

**„Koncové zariadenie“** (ďalej len „koncové zariadenie“, alebo „KZ“) je telekomunikačné zariadenie alebo jeho technická časť, ktoré umožňuje spojenie. Koncové zariadenie komunikuje s AS služby IP Hlas a zároveň komplexne zabezpečuje potrebné spracovanie a prenos spojení. Koncové zariadenie môže byť napr. IP telefón, analogový telefón pripojený na VoIP gateway alebo počítač využívajúci program – vo forme SW aplikácie nainštalovanej na počítači užívateľa alebo ako webovskú aplikáciu.

**„Hlasový kodek“** (ďalej len „kodek“) je spôsob transformovania hlasu do digitálneho signálu, ktorý je prenášaný sieťou internet. Kodek používaný koncovými zariadeniami má vplyv na výslednú kvalitu spojenia a na generovanú hovorovú prevádzku.

**„Výpadok služby“** je stav kedy služba IP Hlas nie je účastníkovi dostupná, avšak všetky technické prostriedky služby (Aplikačný server, WEB server) sú funkčné. Výpadok služby je najčastejšie spôsobený prerušením spojenia koncového zariadenia a AS (v dôsledku prerušenia konektivity do internetu) alebo chybným nastavením parametrov na koncovom zariadení.

**„Porucha služby“** je stav, kedy služba IP Hlas nie je dostupná z dôvodu nedostupnosti serverov služby IP Hlas v dôsledku ich poruchy alebo stavu, ktorý bráni poskytovaniu služby.

**„Miesto predaja“** je obchodný priestor, v ktorom spoločnosť RadioLAN ponúka poskytovanie služieb alebo predaja.

**„Obchodný zástupca“** je zmluvný partner spoločnosti RadioLAN, ktorý ponúka služby RadioLAN.

**„Tarifný program“** je súbor údajov o cene a podmienkach pri poskytovaní služby. Tarifný program je bližšie určený cenou tarifnej jednotky, spôsobom tarifkácie a podmienok, za ktorých je poskytovaný.

#### Číslovací plán služby IP Hlas:

**„Účastnícke číslo služby IP Hlas“** je číslo, ktoré identifikuje účastníka služby IP Hlas. Účastnícke číslo má formát (00421) 0x/xxxxxxxx:

**„Geograficky určená číslovacia oblasť“** (ďalej „NDC“) - číslo pozostávajúce z jednej alebo viacerých číslic, ktoré identifikuje samostatnú geograficky určenú číslovaciu oblasť (obvod, oblasť) alebo funkčne určenú číslovaciu oblasť (sieť, služba). Na označenie národného cieľového kódu pre geograficky určenú číslovaciu oblasť sa používa pojem smerové číslo (ďalej „TC“). Na označenie národného cieľového kódu funkčne určenej číslovacej oblasti sa používajú pojmy cieľový kód siete (ďalej „DNC“) alebo cieľový kód služby (ďalej „SDC“).

**„Národné číslo“** je číslo, ktoré sa volí za národným rozlišovacím číslom „0“. Skladá sa z národného cieľového kódu a telefónneho čísla.

**„Medzinárodné rozlišovacie číslo“** je číslo, ktoré volí účastník pred medzinárodným číslom, pri spojení k účastníkovi z inej krajiny (v SR je „00“).

**„Medzinárodné smerové číslo“** je číslo, ktoré identifikuje krajinu spojeného účastníka, resp. viac krajín v integrovanom číslovacom pláne alebo špecifickú geografickú oblasť (pre SR je „421“). Volí sa pred národným číslom.

**„Cieľový kód služby“** (ďalej „SDC“) je číslo, ktoré identifikuje požadovanú službu dostupnú cez verejnú sieť; pozostáva z viacerých číslic.

**„Cieľový kód siete“** (ďalej „DNC“) je číslo, ktoré identifikuje sieť, v ktorej sa nachádza spojený účastník; pozostáva z viacerých číslic.

#### Číslovací plán verejnej telefónnej služby:

**„Geograficky určená číslovacia oblasť“** (ďalej „NDC“) - číslo pozostávajúce z jednej alebo viacerých číslic, ktoré identifikuje samostatnú geograficky určenú číslovaciu oblasť (obvod, oblasť) alebo funkčne určenú číslovaciu oblasť (sieť, služba). Na označenie národného cieľového kódu pre geograficky určenú číslovaciu oblasť sa používa pojem smerové číslo (ďalej „TC“). Na označenie národného cieľového kódu funkčne určenej číslovacej oblasti sa používajú pojmy cieľový kód siete (ďalej „DNC“) alebo cieľový kód služby (ďalej „SDC“).

**„Národné číslo“** je číslo, ktoré sa volí za národným rozlišovacím číslom „0“. Skladá sa z národného cieľového kódu a telefónneho čísla.

**„Medzinárodné rozlišovacie číslo“** je číslo, ktoré volí účastník pred medzinárodným číslom, pri spojení k účastníkovi z inej krajiny (v SR je „00“).

**„Medzinárodné smerové číslo“** je číslo, ktoré identifikuje krajinu spojeného účastníka, resp. viac krajín v integrovanom číslovacom pláne alebo špecifickú geografickú oblasť (pre SR je „421“). Volí sa pred národným číslom.

**„Cieľový kód služby“** (ďalej „SDC“) je číslo, ktoré identifikuje požadovanú službu dostupnú cez verejnú sieť; pozostáva z viacerých číslic.

**„Cieľový kód siete“** (ďalej „DNC“) je číslo, ktoré identifikuje sieť, v ktorej sa nachádza spojený účastník; pozostáva z viacerých číslic.

#### Časť II.

##### Popis a rozsah poskytovania služby IP Hlas

#### Článok 1.

##### Popis služby IP Hlas

- Službou IP Hlas sa rozumie elektronickej komunikačnej služba určená najmä na obojsmerný prenos hlasovej komunikácie prevažne prostredníctvom siete Internet s prepájaním paketov.
- Predmetom služby je využitie verejného internetu pre interaktívnu elektronickej komunikáciu medzi dvoma alebo viacerými účastníkmi prepájaním paketov služby IP Hlas alebo pre komunikáciu účastníka služby IP Hlas s účastníkom inej prepojenej verejnej siete.
- Na využívanie služby IP Hlas je potrebné širokopásmové pripojenie do internetu. Služba IP Hlas štandardne vyžaduje internetové pripojenie s parametrami: rýchlosť prenosu 100/100 kbps pri využití základného kodeku G.711 (pri využití iného kodeku, napr. G.729 vyhovuje aj nižšia rýchlosť prenosu), oneskorenie (ping) max. 150 ms a strátovosť paketov max. 1%. Presný popis a vysvetlenie technických parametrov pripojenia do internetu vyžadovaných službou IP Hlas (oneskorenie, jitter) sú popísané v dokumente VoIP uverejnenom na webovskej stránke RadioLAN. Pri nedodržaní týchto podmienok môže služba IP Hlas vykazovať zníženú kvalitu hlasového prenosu (echo, výpadky v komunikácii a podobne, bližšie popísané v dokumente FAQ).
- Pre využívanie služby IP Hlas nie je podmienkou využívanie internetového pripojenia od poskytovateľa služby IP Hlas. Internetové pripojenie môže byť poskytnuté tretou stranou.
- Pokiaľ účastník služby IP Hlas je zároveň účastníkom širokopásmového internetového pripojenia wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, alebo Garant LINK môže byť služba IP Hlas poskytnutá vo forme balíka spolu s internetovým pripojením wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, alebo Garant LINK (ďalej len „RadioLAN balík“). O poskytnutí služby IP Hlas formou RadioLAN balíka musí účastník wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, alebo Garant LINK výslovne požiadať.
- Služba IP Hlas je ako aplikačná služba dostupná cez verejnú internet poskytovaná v kvalite „best effort“.
- RadioLAN poskytuje službu IP Hlas v rámci dostupnosti svojej infraštruktúry v rozsahu dojednanom v Zmluve o pripojení, Objednávke služby, v súlade so Všeobecnými podmienkami a platnou Tarifou.
- RadioLAN môže prideliť každému aktivovanému účtu služby IP Hlas účastnícke číslo. Účastnícke číslo sa skladá z geografickej predvolby (0x) a tel. číslom, ktoré je jedinečné pre každý účastnícky účet.

## Článok 2. Tarifné programy služby IP Hlas

1. Tarifný program služby IP Hlas (ďalej len „Tarifný program“) definuje ceny a spôsob tarifkácie za uskutočnené spojenia ako aj rozsah a ceny ostatných doplnkových služieb súvisiacich s využívaním služby IP Hlas.
2. Užívateľ má možnosť výberu medzi viacerými Tarifnými programami, ktoré sú bližšie špecifikované v Tarife RadioLAN.
3. Tarifný program rozlišuje službu IP Hlas poskytnutú samostatne a službu IP Hlas poskytnutú formou RadioLAN balíka s akýmkoľvek internetovým pripojením od spoločnosti RadiolAN.
4. Súčasťou Tarifného programu je aj definovanie rozsahu verejných síti a služieb mimo siete internet na ktoré je povolené uskutočňovať spojenia. Tento rozsah povolených spojení môže byť odlišne definovaný pre rôzne Tarifné programy a rôzne kategórie účastníkov služby IP Hlas. Rozsah povolených spojení môže byť definovaný rozdielne pre službu IP Hlas poskytnutú samostatne a službu IP Hlas poskytnutú formou RadioLAN balíka s internetovým pripojením od spoločnosti RadiolAN.

## Článok 3. „ID“ kód

1. ID kód je zabezpečovací ochranný prvok (identifikačný znak), ktorý slúži na identifikáciu a overenie identifikácie účastníka pri zadávaní požiadaviek na vykonanie zmien, ktoré chce účastník vykonať online prostredníctvom príslušného web-rozhrania.
2. ID kód môže byť využitý na objednanie služby IP Hlas.
3. Žiadateľ si môže zároveň so službou IP Hlas objednať aj ID kód, objednanie a využívanie ID kódu je však úplne nezávislé od objednania a využívania služby IP Hlas.

## Článok 4. Autorské práva

1. Služba a koncové zariadenie a akýkoľvek firmware alebo softvér používaný k poskytovaniu služby IP Hlas alebo poskytnutý účastníkovi v súvislosti s poskytovaním služby alebo integrovanej do zariadení, a ďalej všetky služby, informácie, dokumenty a materiály na internetových stránkach spoločnosti RadiolAN, sú chránené obchodným menom, autorským právom a inými právmi duševného vlastníctva a príslušnými ustanoveniami medzinárodných zmlúv.
2. Účastníkom nie sú udelené žiadne iné licencie na používanie firmware alebo softvéru nutného k poskytovaniu služby IP Hlas alebo poskytnutého účastníkovi v súvislosti s poskytovaním služby IP Hlas alebo integrovaného do zariadenia, než je neprenositelná a odvolateľná licencia na užívanie takéhoto firmware alebo softvéru prísne v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Zariadenia služby IP Hlas sú určené výhradne pre použitie v súvislosti so službou IP Hlas. Pokiaľ sa účastník rozhodne používať službu IP Hlas prostredníctvom zariadení, ktoré nebolo poskytnuté zo strany RadiolANu, zaručuje a prehlasuje, že disponuje všetkými potrebnými právami, vrátane licencií na softvér alebo firmware pre takéto zariadenia.
4. Spoločnosť RadiolAN si vyhradzuje právo zakázať použitie takýchto zariadení, a to buď v jednotlivých prípadoch alebo všeobecne. V prípade použitia takéhoto zariadenia v kombinácii so službou IP Hlas nenesie spoločnosť RadiolAN žiadnu zodpovednosť za následky vyplývajúce z takéhoto použitia.

## Článok 5. Druhy elektronických spojení

Služba IP Hlas umožňuje účastníkovi uskutočňovať odchádzajúce spojenia a prijímať prichádzajúce spojenia:

### A. On-net spojenie

On-net spojenie je spojenie medzi účastníkmi (koncovými zariadeniami účastníkov) služby IP Hlas.

### B. Off-net spojenie

Off-net spojenie je spojenie realizované prostredníctvom účtu služby IP Hlas na účastníka inej verejnej siete alebo spojenie na službu dostupnú cez verejnú sieť.

1. Národné spojenie do pevnej siete je spojenie na účastníka pripojeného do pevnej verejnej siete, ktorá je prepojená so službou IP Hlas. Spojenie sa realizuje voľbou "0" a národného čísla (smerové číslo + telefónne číslo)
2. Národné spojenie do mobilnej siete je spojenie na účastníka pripojeného do mobilnej verejnej siete, ktorá je prepojená so službou IP Hlas. Spojenie sa realizuje voľbou "0" a národného mobilného čísla (kód mobilnej siete + telefónne číslo)
3. Národné spojenie do VoIP siete je spojenie na účastníka pripojeného do siete Voice over IP, ktorá je prepojená so službou IP Hlas. Spojenie sa realizuje voľbou "0" a kódu VoIP siete a telefónneho čísla.
4. Medzinárodné spojenie je uskutočnené z koncového zariadenia účastníka služby IP Hlas, do elektronických komunikačných sietí podnikov v iných krajinách. Je realizované voľbou medzinárodného rozlišovacieho čísla "00" a následne medzinárodného čísla. Medzinárodné rozlišovacie číslo nie je súčasťou medzinárodného čísla.
5. Spojenie na služby s pridanou hodnotou je spojenie, kde spojeným číslom je číslo z číselných množín:
  - 0800 xxx xxx, pre služby spojení na účet spojeného (freephone)
  - 0850 xxx xxx – 0899 xxx xxx pre služby s rozdelením poplatkov (shared cost)
  - 0900 xxx xxx, 097x xxx xxx – 098x xxx xxx pre služby so zvýšenou tarifou (premium rate napr. audiotex)
  - 0890 xxx xxx pre služby hlasovaniaVolanie na tel. čísla z množiny 0900 xxx xxx, 097x xxx xxx – 098x xxx xxx a 0890 xxx xxx sú v službe IP Hlas automaticky zablokované. Pre ich odblokovanie je nutné písomne požiadať a zložiť finančnú zábezpeku vo výške 166,- Euro
6. Spojenie na informačné služby so špeciálnym očíslovaním je spojenie uskutočnené z koncového zariadenia účastníka služby IP Hlas prostredníctvom skrátených čísel. Ponúkané služby sú dostupné voľbou skráteného čísla z množiny 11xxx a 12 xxx.
7. Spojenie na regionálne skrátené čísla na služby všeobecne prospešného charakteru (spojenie na čísla z množiny 16 xxx) sú uskutočniteľné len prostredníctvom 0+TC (TC patrí danej geograficky určenej číslovocej oblasti) +16 xxx.
8. Spojenie na celonárodné skrátené čísla na služby všeobecne prospešného charakteru (spojenie na skrátené čísla z číselnej množiny 18 xxx) je uskutočnené voľbou čísla 18 xxx bez národného rozlišovacieho čísla „0“
9. Spojenie z koncového zariadenia účastníka služby IP Hlas do spolupracujúcich sietí je spojenie uskutočnené do inej verejnej siete, ktoré je uskutočnené na základe spojeného národného rozlišovacieho čísla „0“ a národného čísla vo formáte DNC a účastníckeho čísla SN.
10. Spojenie na tiesňové volania Tiesňové spojenia (spojenia na čísla z množiny 15x a 112) sú zo služby IP Hlas dostupné voľbou 15x, alebo 112.

Poznámky:

- a) Dostupnosť konkrétnych služieb a sietí je podmienená podmienkami tarifného programu.

## Článok 6. Výpis odchádzajúcich spojení IP Hlas (VOV)

1. Výpis odchádzajúcich spojení IP Hlas (VOV) - služba umožňuje informovať účastníka o uskutočnených odchádzajúcich spojeniach.
2. Kontrola spotreby – je funkciou služby VOV, ktorá obsahuje údaje o automaticky uskutočnených odchádzajúcich spojeniach z účtu účastníka za aktuálne fakturačné obdobie. Údaje o kontrole spotreby za aktuálne fakturačné obdobie sa neposkytujú počas spracovania údajov pre mesačnú fakturáciu za predchádzajúce fakturačné obdobie.
3. VOV obsahuje tieto údaje: dátum spojenia, čas spojenia, spojené číslo, druh služby, typ tarify, skutočnú dĺžku spojenia v sekundách, fakturovaný čas a cenu spojenia. Výpis odchádzajúcich spojení neobsahuje spojenia na národnú a medzinárodnú informačnú službu (tieto spojenia sú zobrazené v detailnom výpise - informačné služby).
4. VOV sa vyhotovuje za fakturačné obdobie, za ktoré je vyhotovená faktúra za elektronické komunikačné služby.
5. Posledné fakturačné obdobie je fakturačné obdobie, za ktoré bola vyhotovená faktúra za elektronické komunikačné služby.
6. Výpis posielať poštou (ďalej len VOVp)
7. V prípade, ak je adresa zasielania VOVp totožná s adresou zasielania písomností a vyúčtovani, výpis sa zasiela súčasne s faktúrou za elektronické komunikačné služby.
8. Výpis sa môže posielať na adresu účastníka alebo adresu zasielania písomností, vyúčtovani a upomienok.
9. Výpis je účastníkovi donúšaný obvyčajnou poštovou zásielkou.
10. VOVp sa poskytuje na dobu neurčitú.
11. Výpis cez INTERNET (ďalej len VOVe)
12. Informácie o odchádzajúcich spojeniach sú sprístupnené vždy po ukončení fakturácie za uplynulé fakturačné obdobie. Údaje sú prístupné po dobu dvoch nasledujúcich fakturačných období.
13. Pod jedným prístupovým kódom a heslom, môže byť poskytnutá služba VOVe pre viac služieb IP Hlas. VOVe nemôže byť sprístupnený po viacerých prístupových kódoch a heslami.
14. Pri prvom využití služby je účastník povinný zmeniť si heslo, bez toho nie je možný akýkoľvek prístup k údajom.
15. V rámci služby VOVe je poskytovaná „Kontrola spotreby“ účastníka. Súčasťou tejto kontroly sú údaje o automaticky uskutočnených odchádzajúcich spojeniach z účtu účastníka a to: druhu spojení (napr. spojenia do mobilných sietí), o počte spojení rozdelených podľa druhov spojení a k nim zodpovedajúci pretelefonovaný čas. Súčasťou aplikácie je údaj o poslednom zahnutom spojení do tejto kontroly spotreby, ku ktorému sa dané údaje vzťahujú. Údaje za aktuálne fakturačné obdobie majú len informatívny charakter a nebudú sa aktualizovať v období spracovania fakturačných údajov.
16. Údaje v aplikácii „Kontrola spotreby“ sú generované odo dňa aktivovania služby VOVe do jej zrušenia. Po zrušení účtu alebo služby VOVe sa údaje pre „Kontrolu spotreby“ neuchovávajú a ani nezobrazujú.
17. Údaje o „Kontrolu spotreby“ sa účastníkovi sprístupnia do 15 dní po obdržaní objednávky na službu VOVe.
18. VOVe sa poskytuje na dobu neurčitú.

## Článok 7. Koncové zariadenie pre službu IP Hlas

1. Poskytovanie ostatných typov koncových zariadení: IP telefónov alebo VoIP gateway (na pripojenie bežného telefónu) je realizované výlučne formou predaja. KZ si môže účastník kúpiť priamo na miestach predaja alebo formou, ktorá je uvedená na webovej stránke RadiolAN.
2. RadiolAN môže poskytovať predaj KZ za zvýhodnenú cenu spolu so službou IP Hlas s podmienkou časovej viazanosti na využívanie služby IP Hlas (s konkrétnym tarifným programom).
3. RadiolAN garantuje funkčnosť služby IP Hlas na KZ, ktoré boli doporučené a testované spoločnosťou RadiolAN. Zoznam doporučených KZ je uverejnený a aktualizovaný na webovej stránke spoločnosti RadiolAN
4. Súčasťou predaja KZ nie je inštalácia KZ v priestoroch u účastníka. Ak účastník požaduje inštaláciu a konfiguráciu KZ, táto služba je spoplatňovaná v zmysle Cenníka pre KZ, časť A.

### Časť III.

## Zmluvný vzťah s účastníkom služby IP Hlas.

### Článok 1. Podmienky poskytovania služby IP Hlas

1. Spoločnosť RadiolAN poskytuje službu IP Hlas na základe Zmluvy o pripojení a Objednávky služby uzavretej s účastníkom. RadiolAN a účastník pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v zákone o elektronických komunikáciách, v Zmluve o pripojení, v Objednávke služby, v týchto Všeobecných podmienkach a Tarife RadiolAN. Objednávka služby, Všeobecné podmienky a Tarifa RadiolAN sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení.
2. Služba IP Hlas je určená na individuálnu osobnú komunikáciu užívateľa. Využívanie služby na akékoľvek iné účely, napríklad na hromadné generovanie hlasovej komunikácie prostredníctvom interaktívnych hlasových serverov sa zakazuje. Služba IP Hlas nesmie byť využívaná na sprostredkovanie služieb elektronických komunikácií pre tretie osoby.
3. Zmluvou o pripojení sa RadiolAN zaväzuje účastníkovi zriadiť a sprístupniť službu IP Hlas a poskytovať službu IP Hlas podľa dohodnutej špecifikácie. Účastník sa Zmluvou o pripojení zaväzuje platiť RadiolAN cenu za zriadenie a používanie služby IP Hlas.
4. Ak doba, na ktorú sa služba IP Hlas bude poskytovať nie je v Zmluve o pripojení určená, platí, že sa bude poskytovať na neurčitý čas.
5. Podmienkou na uzavretie Zmluvy o pripojení je, že žiadateľ požiada o jej uzatvorenie, pristúpi na tieto Všeobecné podmienky a platnú Tarifu RadiolAN.
6. Spoločnosť RadiolAN si vyhradzuje právo na zrušenie služby IP Hlas v prípade ak užívateľ nepoužíva službu na individuálnu komunikáciu.
7. Žiadateľ predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť žiadateľa, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady požadované spoločnosťou RadiolAN potrebné k prevencii identifikácie žiadateľa, ako aj preradeniu splnenia podmienok potrebných na uzavretie Zmluvy o pripojení a vyjadri súhlas so spracovaním jeho osobných údajov uvedených v návrhu na uzavretie zmluvy pre účely vykonávania elektronických komunikácií. RadiolAN je oprávnený osobné údaje spracúvať na účel špecifikovaný v Zmluve o pripojení a v týchto Všeobecných podmienkach. Podrobná informácia o požadovaných dokladoch je k dispozícii na každom predstave žiadateľa.

### Článok 2. Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník má okrem ďalších práv uvedených v týchto Všeobecných podmienkach právo najmä:
  - a) na uzavretie Zmluvy o pripojení za podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach,
  - b) na poskytnutie služby IP Hlas v rozsahu dohodnutom v Zmluve o pripojení, Objednávke služby, Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Tarify RadiolAN, ak v Zmluve o pripojení nie je dohodnuté inak,
  - c) na bezplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane RadiolAN, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve spoločnosti RadiolAN, okrem porúch, za ktoré zodpovedá účastník v zmysle Časti VI. čl. II. Týchto Všeobecných podmienok.

- Prerušenie elektrického napájania koncového zariadenia alebo nefunkčnosť služby sprostredkovania prístupu do siete internet sa nepovažuje za poruchu služby IP Hlas, ak nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak,
- d) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby IP Hlas v prípade zavinienia zo strany RadioLAN, za podmienok a v rozsahu stanovenom v Tarife RadioLAN; toto právo si musí účastník uplatniť u spoločnosti RadioLAN bezodkladne, najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby IP Hlas,
- e) na reklamáciu správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej služby IP Hlas,
- f) zvoliť si niektorý z Tarifných programov služby IP Hlas za podmienok, v rozsahu a za cenu podľa Tarify RadioLAN,
- g) na zasielanie vyúčtovania, ktoré obsahuje podrobné údaje o jednotlivých odchádzajúcich spojeniach, ak o to účastník požiada a za cenu podľa Tarify RadioLAN,
2. Účastník je povinný
- a) Zamedziť využitiu služby IP Hlas na odosielanie alebo príjem akýchkoľvek elektronickej komunikácie alebo akýchkoľvek materiálov ľubovoľného druhu, ktorých prenos, príjem alebo vlastenie by predstavovalo porušenie platných právnych predpisov, záväzných medzinárodných zmlúv alebo by akýmkoľvek spôsobom umožnilo protiprávne konanie.
- b) Zamedziť využívaniu Služby IP Hlas pre automatické vytlačovanie, nepretržité alebo prevažujúce presmerovanie spojení, rozosielanie faxov alebo akékoľvek iné nadmerné zaťaženie ktoré nezodpovedá domácejmu použitiu alebo obvyklému firemnému použitiu.
- c) Zamedziť poskytnutiu alebo predaju Služby alebo koncového zariadenia poskytnutého poskytovateľom služby akékoľvek inej osobe odlišnej od účastníka za ľubovoľným účelom bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu poskytovateľa služby.
- d) Zamedziť využívaniu služby IP Hlas určenej pre bežné používanie pre osobnú potrebu v domácnosti (ďalej len „IP Hlas pre domáce použitie“) pre akékoľvek iné ako osobné účely v domácnosti, najmä zamedziť jej využívaniu pre obchodné a profesionálne účely. To znamená že službu IP Hlas pre domáce použitie nie je prístupné využívať k akýmkoľvek obchodným, zárobkovým alebo správnym činnostiam, k realizácii zisku alebo pre neziskové organizácie vrátane (vymerovanie zoznamu príkladov bez nároku na jeho úplnosť) domácich kancelárií, pre obchodnú činnosť predaj, obchodnú elektronickej komunikáciu. Účastník zároveň súhlasí s tým že používanie služby a/alebo koncového zariadenia poskytnutého poskytovateľom k akýmkoľvek obchodným, zárobkovým alebo správnym činnostiam zaväzuje účastníka platiť vyššie sadzby platné pre komerčnú službu a to za všetky obdobia vrátane minulých období, počas ktorých účastník používal alebo používa Službu k obchodným, zárobkovým alebo správnym účelom.
- e) V prípade ak pripája k poskytovanej službe len koncové zariadenie znásobujúce počet účastníkov (napríklad telefónnu ústredňu, softswitch, Call manager a podobne) v každom prípade dodržať maximálny počet línií povolených Tarifným programom služby alebo počet línií zmluvne dohodnutý s poskytovateľom služby.
3. Účastník je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:
- a) zabezpečiť utajenie hesiel SIP a WEB využívaných pre Službu IP Hlas.
- b) používať službu IP Hlas iba za účelom stanoveným v týchto Všeobecných podmienkach, v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, s príslušnou Zmluvou o pripojení a týmito Všeobecnými podmienkami a Tarifou RadioLAN, resp. pokynmi, návodmi spoločnosti RadioLAN a nezneužívať poskytované verejné služby v zmysle týchto Všeobecných podmienok,
- c) platiť cenu za poskytnutú alebo požadovanú službu IP Hlas v súlade so Zmluvou o pripojení, týmito Všeobecnými podmienkami a Tarifou RadioLAN, ak nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak,
- d) používať iba také koncové zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov
- e) ohlásiť poruchu služby,
- f) umožniť spoločnosti RadioLAN prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu zariadení o svojich objektoch,
- g) písomne bezodkladne oznamovať spoločnosti RadioLAN každú zmenu jeho identifikačných údajov ako aj zmenu identifikačných údajov ním určeného adresáta.
4. Účastník nie je oprávnený prenášať koncové zariadenie z miesta umiestnenia koncového zariadenia uvedeného v objednávke služby. Koncové zariadenie je viazané na miesto pripojenia uvedené v objednávke služby.

### Článok 3. Práva a povinnosti spoločnosti RadioLAN

1. Spoločnosť RadioLAN má okrem ďalších práv uvedených v týchto Všeobecných podmienkach právo:
- a) na zaplatenie ceny za poskytnutú alebo požadovanú službu IP Hlas podľa Zmluvy o pripojení, Objednávky služby, Tarify RadioLAN a týchto Všeobecných podmienok, ak nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak,
- b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom vo verejnej sieti a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve RadioLAN,
- c) odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení, ak:
- c.1) záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu o pripojení najmä preto, že je dŕžníkom spoločnosti RadioLAN alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy o pripojení s ním alebo vypovedal s ním Zmluvu o pripojení,
- c.2) záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami,
- d) odmietnuť vykonanie zmeny Zmluvy o pripojení z dôvodu omeškania účastníka s úhradou splatnej ceny za poskytované alebo požadované elektronickej komunikačné služby,
- e) dočasne prerušiť, alebo obmedziť poskytovanie služby IP Hlas z dôvodu:
- e.1) zneužívania služby, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
- e.2) nezaplatenia splatnej ceny do 25 dní odo dňa splatnosti faktúry, a to až do zaplatenia, alebo do zániku Zmluvy o pripojení,
- e.3) plánovaného prerušenia prevádzky, vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
- e.4) porušenia zmluvných podmienok zo strany účastníka,
- f) vykonávať všetky zmeny telekomunikačných zariadení RadioLAN, pokiaľ ich uzná za nevyhnutné a prípustné,
- g) informovať účastníka o základných, voliteľných, doplnkových a ostatných službách a produktoch formou písomnosti (listov, letákov, directmailov, a inými podobnými spôsobmi),
- h) na účely priameho marketingu kontaktovať účastníka najmä formou: informovania cez web rozhranie, spojenia, zasielania správ elektronickej pošty vrátane služby krátkych správ účastníkovi. Účastník podpisom Zmluvy o pripojení vyjadruje svoj súhlas s použitím svojich osobných údajov na účely uvedené v tomto bode. Udelení súhlas možno kedykoľvek odvolať.
2. Za zneužívanie služby IP Hlas sa považuje najmä, ak:
- a) sa dodatočne po uzavretí Zmluvy o pripojení preukáže, že účastník je dŕžníkom spoločnosti RadioLAN alebo iného podniku poskytujúceho elektronickej komunikačné siete alebo služby,
- b) účastník použije službu IP Hlas poskytovanú podľa Zmluvy o pripojení na iný účel, ako je určená podľa týchto Všeobecných podmienok, podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akýchkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhrážnych informácií, ako aj výhrážneho anonymného spojenia,
- c) účastník použije službu IP Hlas poskytovanú podľa Zmluvy o pripojení na narušenie verejnej siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo k

- verejnej sieti; účastník sa pokúsi o preťaženie verejnej siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integritě verejnej siete; svojvoľne zmení technické zariadenie verejnej siete vrátane koncového bodu siete, alebo koncového zariadenia pripojeného do tejto siete; poškodí telekomunikačné zariadenie sám alebo ten, kto ho používa s jeho vedomím,
- d) účastník neoprávnené zasiahne do telekomunikačného zariadenia alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
- e) sa účastník pokúsi sám, alebo osoba, ktorá s jeho súhlasom použila službu IP Hlas, zámerné ukraťť spoločnosť RadioLAN o úhrady za poskytnutú službu IP Hlas a iné súvisiace činnosti.
- f) účastník ruší alebo ohrozuje prevádzku verejnej siete koncovými zariadením, ktoré nie je vo vlastníctve spoločnosti RadioLAN alebo pripojí koncové zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov,
- g) používa službu IP Hlas spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti RadioLAN kontrolu jej používania,
- h) účastník nadpriemerne intenzívne využíva službu, pričom mieru nadpriemerneho využívania vyhodnocuje spoločnosť RadioLAN. V takom prípade má spoločnosť RadioLAN právo neodkladne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby. Následne RadioLAN kontaktuje užívateľa prostredníctvom e-mailu (alebo iným vhodným spôsobom) a informuje ho o dôvode prerušenia alebo obmedzenia poskytovania služby. Obmedzenie služby poskytovania služby môže byť realizované zmenou kategórií povolených odchádzajúcich volaní: zamedzenie spojení na služby s pridanou hodnotou (Auditex, prémiové číslo, Hlasovacia služba), zamedzenie spojení do zahraničia, zamedzenie spojení do mobilných sietí. Pokiaľ účastník požaduje uvoľnenie využívania služby, spoločnosť RadioLAN má právo podmieniť uvoľnenie služby pre ďalšie využívanie zaplatením istiny, ktorej výšku určí spoločnosť RadioLAN podľa intenzity využívania služby.
3. Spoločnosť RadioLAN je povinná:
- a) uzavrieť Zmluvu o pripojení s každým žiadateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 1 písm. c) tohto článku,
- b) predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovanej služby IP Hlas, pokiaľ z povahy služby IP Hlas nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné; na požiadanie účastníka a pokiaľ je to technicky možné poskytovať aj detailné údaje o jednotlivých odchádzajúcich spojeniach,
- c) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť účastníkom služieb IP Hlas buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom plánované obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravdivosti v poskytovaní služby IP Hlas. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas miroriadnej situácie.

### Článok 4. Uzatvorenie Zmluvy o pripojení

1. Uzatvorenie Zmluvy o pripojení uzatvára v písomnej forme, ak nie je v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak.
2. Žiadateľ môže podať návrh na uzatvorenie Zmluvy o pripojení osobne na mieste predaja, prostredníctvom predajcu alebo obchodného zástupcu.
3. Žiadateľ môže o uzatvorenie zmluvy požiadať telefonicky na centre služieb zákazníkom alebo prostredníctvom elektronickej formulára na internetovej stránke (ďalej len objednávka cez internet). V oboch prípadoch je návrh Zmluvy o pripojení doručený žiadateľovi poštou. Žiadateľ tento návrh podpíše a odošle poštou spoločnosti RadioLAN. V prípade, ak podpísaný formulár návrhu žiadateľ spoločnosti RadioLAN do 14 dní nedoručí, návrh zmluvy sa po tomto termíne považuje za neplatný, objednávka nebude ďalej považovaná za platnú a nebude realizovaná.
4. K uzavretiu písomnej Zmluvy o pripojení dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a v prípade telefonického objednania alebo objednania cez internet, len ak súčasne dôjde k doručeniu podpísaného návrhu zmluvy spoločnosti RadioLAN v lehote uvedenej v bode 3. tohto článku. V prípade ak žiadateľ o službu IP Hlas je zároveň účastníkom iných služieb od spoločnosti RadioLAN poskytovaných na základe písomnej zmluvy o pripojení, telefonická objednávka, resp. objednávka realizovaná prostredníctvom internetovej stránky RadioLAN sa považuje za návrh na uzatvorenie zmluvy. RadioLAN v prípade akceptácie návrhu, potvrdí uzatvorenie Zmluvy o pripojení zaslaním akceptačného listu účastníkovi. V takom prípade je zmluva uzatvorená momentom akceptácie návrhu zo strany spoločnosti RadioLAN.
5. Žiadateľ je viazaný svojím návrhom na uzavretie Zmluvy o pripojení počas lehoty 30 dní odo dňa doručenia spoločnosti RadioLAN, pokiaľ nebolo dohodnuté inak.
6. Súčasťou Zmluvy o pripojení sú základné údaje o službe: tarifný program a všetky parametre aktuálne dostupné podľa Tarify ktoré si užívateľ objednáva zároveň s aktiváciou služby IP Hlas. Nevyhnutnou súčasťou Zmluvy o pripojení je e-mailová adresa účastníka, na ktorú RadioLAN doručí autorizačné údaje účastníka.
7. Ak nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak, resp. ak je to technicky realizovateľné, spoločnosť RadioLAN zriadi službu IP Hlas.
8. Po zriadení služby IP Hlas sú účastníkovi elektronicou formou po prihlásení dostupné na webovej stránke nasledovné informácie:
- a) Účastnícke číslo
- b) Prihlasovacie meno a SIP heslo pre aktivovanie telefónu,
- c) Prihlasovacie meno a WEB heslo pre prístup na WEB server.
9. Za zriadenie služby IP Hlas sa považuje aktivácia účtu IP Hlas, pridelenie účastníckeho čísla, prihlasovacieho mena, SIP a WEB hesla a následné odoslanie týchto údajov notifikačnou správou o zriadení.
10. Za dátum zriadenia služby IP Hlas od ktorého automaticky začína fakturácia sa považuje dátum aktivácie účtu IP Hlas.
11. Pokiaľ službu IP Hlas nie je z technických príčin možné zriadiť s účastníckym číslom prideleným žiadateľovi v návrhu Zmluvy o pripojení, RadioLAN zriadi službu IP Hlas s novým účastníckym číslom.
12. Pokiaľ nie je z technických príčin možné zriadiť službu IP Hlas s číslom, ktoré si žiadateľ sám vybral z kategórie zlatých alebo strieborných čísel, je takýto návrh Zmluvy o pripojení zamietnutý.
13. Pokiaľ službu IP Hlas nie je vôbec možné z technických príčin zriadiť, RadioLAN zamietne návrh Zmluvy o pripojení. Žiadateľovi bude elektronicou poštou zaslaná notifikačná správa o nezriadení služby IP Hlas z technických príčin na e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve o pripojení a v prípade písomne podaného návrhu zmluvy zároveň zamietnutie návrhu Zmluvy o pripojení písomnou formou prostredníctvom pošty.
14. Zriadenie služby IP Hlas nie je automaticky podmienené zriadením žiadnych iných služieb RadioLAN.
15. Ak žiadateľ je zároveň účastníkom služby pripojenie do internetu prostredníctvom Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK od spoločnosti RadioLAN:
- a) môže požiadať o poskytnutie služby IP Hlas vo forme RadioLAN balíka spolu s internetovým pripojením Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK.
- b) formou RadioLAN balíka je možné využívať jeden účet služby IP Hlas.
- c) pokiaľ zanikne Zmluva o pripojení na Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK, forma poskytovania služby IP Hlas sa zmení automaticky: z balíka so službou internet na IP Hlas poskytované samostatne.
16. Zriadenie služby IP Hlas v prípade ak žiadateľ o IP Hlas súčasne žiada aj o službu pripojenie do internetu prostredníctvom Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK:
- a) zriadenie služby IP Hlas formou RadioLAN balíka je podmienené na procese zriadenia Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK.
- a.1) Pokiaľ sa žiadateľovi Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK zriadi, je automaticky zriadená služba IP Hlas

- a.2) Pokiaľ žiadateľovi z technických príčin nie je možné zriadiť Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK nezriadi sa ani služba IP Hlas.
17. Zmluva o pripojení na poskytovanie služby IP Hlas sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve dohodnuté inak.
18. Zmluva o pripojení môže byť uzatvorená len s jedným účastníkom. Zmluva o pripojení podpisuje priamo účastník, alebo jeho splnomocnený, alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný sa preukázať originálom, alebo osvedčenou kópiou príslušného rozhodnutia alebo osvedčenia štátneho, alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje zmluvu jej štatutárny orgán právoplatne zapísaný do príslušného obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis štatutárneho orgánu na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

[Např. zák. č. 264/1999 Z.z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, nariadenie vlády Slovenskej republiky č. 394/1999 Z.z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách na výrobky z hľadiska elektromagnetickej kompatibility v znení neskorších predpisov, nariadenie vlády Slovenskej republiky č. 443/2001 Z.z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody na rádiové zariadenia a koncové telekomunikačné zariadenia.

19. Spoločnosť RadioLAN má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o pripojení s konkrétnym žiadateľom, ak žiadateľ nechce pristúpiť na všetky zmluvné podmienky užívania služby IP Hlas, alebo ak nepredloží všetky doklady požadované spoločnosťou RadioLAN na jej uzavretie.
20. Spoločnosť RadioLAN má právo odmietnuť uzatvoriť Zmluvu o pripojení tiež v prípade, ak poskytovanie služby IP Hlas v požadovanom čase alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné.
21. Predpokladom pre využívanie služby IP Hlas je širokopásmové pripojenie do internetu s parametrami špecifikovanými v článku 1 bod 3. týchto všeobecných podmienok.

#### **Článok 5. Zmena Zmluvy o pripojení**

1. Účastník môže požiadať o zmenu parametrov služby IP Hlas návrhom Dodatku k Zmluve o pripojení.
2. Dodatok k zmluve o pripojení je možné uzatvoriť prostredníctvom internetu, alebo telefonicky, prostredníctvom centra služieb zákazníkom, v nasledovných prípadoch :
- a) Zmena tarifného programu (vrátane doplnkových služieb, ktoré sú spojené s využívaním tarifného programu).
- b) Objednanie výpisu realizovaných spojení.
- c) Zmeny voči Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK: zmena z IP Hlas poskytovaného nezávisle na Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK na IP Hlas poskytovaný ako súčasť balíka Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK.
- d) Vydanie nových hesiel SIP a WEB; blokovanie účtu IP Hlas spojené s vydaním nových hesiel SIP a WEB – s odoslaním hesiel na pôvodnú e-mailovú adresu uvedenú v zmluve o pripojení.
- e) Zmena kategórie povolených spojení.
- f) Zmena užívateľského čísla.
3. V prípade telefonického uzatvorenia dodatku k Zmluve o pripojení alebo prostredníctvom internetovej stránky RadioLAN, je účastníkovi odoslaný akceptačný list s potvrdením zmeny. Zmena tarifného programu a zmena Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK nastáva od nasledujúceho fakturačného obdobia (prvého dňa nasledujúceho mesiaca) v prípade ak účastník o zmenu požiada do 25. dňa v mesiaci. Uhradenie prvej faktúry v ktorej je vyúčtovaná nová služba alebo nový tarifný program sa považuje za akceptovanie zmeny Zmluvy o pripojení zo strany účastníka.
4. Dodatok k zmluve o pripojení je možné uzatvoriť výhradne písomne v nasledovných prípadoch :
- a) Zmena osobných údajov účastníka.
- b) Vydanie nových hesiel SIP a WEB v prípade ak účastník požaduje odoslanie hesiel na inú e-mailovú adresu ako je zadaná v zmluve. V prípade hroziaceho zneužitia je možné telefonicky požiadať o blokovanie služby IP Hlas a následne do 76 hodín prísť na miesto predaja a osobne požiadať o znovuvydanie hesiel SIP, WEB na novú e-mailovú adresu (pričom súčasne je možné uplatniť zmeny ďalších údajov: napríklad tarifného programu, kategórie povolených volaní, adresných údajov účastníka atď.). Z bezpečnostných dôvodov je zmena e-mailovej adresy vždy spojená s okamžitým vydaním nového SIP a WEB hesla. Zmenu emailovej adresy teda nie je možné zrealizovať bez zmeny hesiel.
5. Postup pri poskytovaní služby IP Hlas v prípade výpovede Zmluvy o pripojení Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK zo strany účastníka: Služba IP Hlas sa poskytuje naďalej - súčasne so zánikom Zmluvy o pripojení Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK sa automaticky zmení forma služby IP Hlas: z balíka so službou Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK na službu poskytovanú samostatne. Pokiaľ účastník žiada o ukončenie poskytovania služby IP Hlas, musí uplatniť výpoveď zmluvy o pripojení na službu IP Hlas. Zánik zmluvy o pripojení pre službu IP Hlas nie je previazaný so zánikom zmluvy o pripojení Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK.
6. Postup pri poskytovaní služby IP Hlas v prípade výpovede Zmluvy o pripojení zo strany RadioLAN: súčasne so zánikom Zmluvy o pripojení Home LINK, Extra LINK, wDSL LINK, alebo kábel LINK, alebo mega LINK, Garant LINK je ukončené aj poskytovanie služby IP Hlas.
7. V prípade písomne uzatvoreného dodatku k Zmluve o pripojení, je spoločnosť RadioLAN je povinná najneskôr do 30 dní po obdržaní návrhu na zmenu Zmluvy o pripojení návrh odmietnuť alebo akceptovať a oznámiť výsledok účastníkovi. Po túto dobu je účastník svojím návrhom na zmenu zmluvy viazaný. Akceptáciou návrhu sa dodatok k Zmluve o pripojení stáva platným a tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o pripojení.
8. Písomná forma dodatku k Zmluve o pripojení sa nevyžaduje v prípade uzatvorenia dodatkov upravujúcich zmenu Všeobecných podmienok alebo zmenu Tarifov zo strany spoločnosti RadioLAN. V takomto prípade je dodatok k Zmluve o pripojení s účastníkom platne uzavretý okamihom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.

#### **Článok 6. Zánik Zmluvy o pripojení**

1. Zmluva o pripojení zaniká:
- a) písomnou dohodou zmluvných strán,
- b) výpoveďou,
- c) odstúpením,
- d) smrťou alebo zánikom účastníka.
2. Zmluva o pripojení uzavretú na dobu neurčitú môže účastník vypovedať:
- a) z akéhokoľvek dôvodu
- b) aj bez udania dôvodu.
3. Spoločnosť RadioLAN je oprávnená vypovedať Zmluvu o pripojení:
- a) ak spoločnosť RadioLAN ďalej nemôže poskytovať službu IP Hlas v dohodnutom rozsahu, alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby IP Hlas,
- b) z dôvodu modernizácie elektronických komunikačných služieb, s ktorou je spojené poskytovanie služby IP Hlas podľa uzavretej Zmluvy o pripojení.

4. Výpoveďná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
5. Spoločnosť RadioLAN má právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak:
- a) účastník nezaplatil cenu za poskytnutú službu IP Hlas ani do 45 dní po dni splatnosti,
- b) účastník pripojí také koncové zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov, a ani na vyzvu spoločnosti RadioLAN ho neodpojí,
- c) účastník opakovane používa službu IP Hlas spôsobom, ktorý znemožňuje RadioLANu kontrolu jej používania,
- d) účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy o pripojení, alebo zneužíva službu IP Hlas, najmä ak:
- využije službu na automatické vytáčanie, rozosielanie hromadných faxov alebo iné nadmerné zaťaženie,
  - opakovane využíva službu formou nepretržitého alebo prevládajúceho presmerovania,
  - využije službu na odosielanie alebo príjem akejkoľvek komunikácie alebo materiálov akéhokoľvek druhu, ktorých prenos, príjem alebo vlastnenie by predstavovalo porušenie platných právnych predpisov, záväzných medzinárodných zmlúv alebo by akýmkoľvek spôsobom umožnilo protiprávne konanie,
  - odmietne zaplatiť istinu požadovanú spoločnosťou RadioLAN,
- e) bude ktorakolvek služba, alebo jej časť poskytovaná podľa tejto zmluvy čo i len čiastočne zneužitá na porušovanie zákona o elektronických komunikáciách a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. RadioLAN nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením poskytovania akejkoľvek služby, alebo jej časti na základe odstúpenia od Zmluvy o pripojení podľa predchádzajúcej vety,
- f) bolo rozhodnuté o zrušení poskytovania služby IP Hlas. V takom prípade písomné oznámenie o zrušení služby IP Hlas je RadioLAN povinný zaslať účastníkovi najneskôr 20 dní pred dňom zrušenia služby IP Hlas; k zániku Zmluvy o pripojení dochádza ku dňu účinnosti zrušenia služby IP Hlas,
- g) sa údaje uvedené účastníkom v Zmluve o pripojení dodatočne preukážu, ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
- h) je účastník insolventný, najmä ak na majetok účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak účastník vstúpil do likvidácie,
6. Odstúpením od Zmluvy o pripojení zmluva zaniká. Odstúpenie nadobúda účinnosť posledným dňom mesiaca, v ktorom v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od zmluvy je doručeny druhej strane; po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od zmluvy odvolať alebo zmeniť bez súhlasu druhej strany. RadioLAN môže odvolať odstúpenie od Zmluvy o pripojení podané z dôvodu podľa bodu 8. písm. a) tohto článku Všeobecných podmienok, a to za predpokladu, že o to účastník požiadal a uhradil RadioLAN všetky dlžné čiastky pred dňom nadobudnutia účinnosti odstúpenia.
7. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je účastníkom služby IP Hlas alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zaniká Zmluva o pripojení. Zmluva o pripojení taktiež zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola účastníkom služby IP Hlas.
8. RadioLAN je oprávnený okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtvého alebo zanikol, zastaviť poskytovanie služby IP Hlas.
9. Účastník je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak mu spoločnosť RadioLAN oznámi zmenu zmluvných podmienok (Všeobecných podmienok alebo ceny) najmenej jeden kalendárny mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje,
- a) opakovane ani po písomnej reklamacii a lehote 30 dní na odstránenie vady neposkytne službu IP Hlas podľa zmluvy o pripojení alebo ju poskytuje s podstatnými závadami,
- b) opakovane neodstráni písomne reklamovanú vadu služby IP Hlas v zákonom určenom čase.

#### **Časť IV. Cena, platobné podmienky a tarifovanie**

1. Ak nie je cena za poskytovanú alebo požadovanú službu IP Hlas dojednaná v Zmluve o pripojení výslovne, platí, že sa na ňu vzťahuje Tarifa.
2. Sadzby cien za zriadenie a poskytovanie služby IP Hlas vrátane zliav, príplatkov a bezplatne poskytovaných služieb, ako aj podmienky, za akých sa sadzby uplatňujú, sú uvedené a účastníkovi fakturované vo výške a spôsobom stanoveným Tarifou, ak nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak.
3. V mimoriadnom prípade je RadioLAN oprávnený v Zmluve o pripojení stanoviť cenu dohodou za zriadenie služby IP Hlas a poskytovanie s tým súvisiacej služby s ohľadom na osobitné technické riešenie zabezpečenia služby IP Hlas alebo na mimoriadny rozsah poskytovania služby IP Hlas.
4. Všetky ceny za elektronické komunikačné služby a iné služby poskytnuté účastníkovi zo strany RadioLAN alebo ním požadované (vrátane ceny za poskytovanie služby) sú účastníkovi vyúčtované spravidla mesačne, faktúrou za služby (ďalej len „faktúra“). Fakturačný obdobím sa rozumie spravidla jeden kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak. Deň vzniku daňovej povinnosti je deň dodania služby podľa platného zákona o DPH. RadioLAN má právo dodatočne vyfakturovať služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté.
5. Účastník je povinný platiť splatné čiastky ceny za poskytnuté alebo požadované služby v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnej faktúre, resp. upomienke.
6. V prípade neuhradenia splatnej dlžnej čiastky za poskytnuté alebo požadované služby je spoločnosť RadioLAN oprávnená účtovať účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania.
7. Poskytovanie služby IP Hlas podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi.
8. Účastník môže v Zmluve o pripojení určiť osobu, ktorá bude oprávnená v jeho mene preberať všetky písomnosti, faktúry a upomienky určené účastníkovi zasielané na adresu určenú v Zmluve o pripojení (ďalej len "adresát"). Účastník výlučne zodpovedá za to, že úhrada cien za poskytnuté alebo požadované služby vyúčtované v príslušnej faktúre bude uskutočnená v lehote splatnosti. Závazok účastníka zaplatiť fakturovanú cenu prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet spoločnosti RadioLAN.
9. Spoločnosť RadioLAN je oprávnená účtovať zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife RadioLAN za nedodržanie doby splatnosti uvedenej na faktúre. Ak je vyúčtovaných viac služieb jednou faktúrou, zmluvná pokuta sa uplatňuje len raz.
10. Cena za automaticky uskutočnené spojenia sa určuje podľa detailného záznamu riadiaceho centra služby IP Hlas, ktorý obsahuje informáciu o spojení v závislosti od druhu spojenia, dĺžke trvania spojenia, dobe v ktorej sa spojenie uskutočnilo a to prostredníctvom stanovených cien za tarifnú jednotku. Záznam obsahuje detailné informácie o uskutočnených spojeniach. Pre fakturovanie ceny za automaticky uskutočnené spojenia sa berie iba taký detailný záznam, ktorý obsahuje informáciu o úspešnom odchádzajúcom spojení. Pre stanovenie celkovej výšky ceny za automaticky uskutočnené spojenia je rozhodujúci počet tarifných jednotiek vykázaných príslušným zariadením RadioLANu, pokiaľ nebola zistená chyba ovplyvňujúca počet tarifných jednotiek a cenou za tarifnú jednotku. Cena za tarifnú jednotku je jednoznačne určená druhom spojenia, dobou, v ktorej bolo spojenie uskutočnené a volacím programom.
11. Účastník zodpovedá za všetky spojenia uskutočnené koncovým zariadením služby IP Hlas využívanej na poskytovanie služieb v zmysle Zmluvy o pripojení bez ohľadu na osobu, ktorá spojenia uskutočnila a je povinný zaplatiť spoločnosti RadioLAN cenu za užívanie takto poskytovaných alebo požadovaných elektronických komunikačných služieb.
12. Spoločnosť RadioLAN má právo požadovať vopred platbu za požadované alebo poskytované služby.

- Pri prerušení poskytovania služby IP Hlas trvajúcom nepretržite dlhšie ako 3 kalendárne dni, pokiaľ účastník za toto prerušenie nezodpovedá, vráti RadioLAN užívateľovi pomernú časť už zaplatenej mesačnej ceny za službu spôsobom určeným v Tarife RadioLAN. Podmienkou je, že účastník ohlásí takéto prerušenie poskytovateľovi a uplatní si svoje právo na vrátenie pomernej časti ceny u RadioLANu v zákonnej lehote do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby IP Hlas. Doba prerušenia poskytovania služby IP Hlas sa počíta od dňa, kedy bolo prerušenie poskytovania služby IP Hlas ohlásené a RadioLANom overené.
- Spoločnosť RadioLAN je oprávnená započítať akékoľvek svoje pohľadávky, ktoré má voči účastníkovi, vrátane pohľadávok, ktoré ešte nie sú splatené, alebo ktoré nie sú premlčané, proti akýmkoľvek pohľadávkam, ktoré má účastník voči RadioLANu.

#### Časť V.

#### Telekomunikačné tajomstvo a ochrana informácií a dát

##### Článok 1.

- Predmetom telekomunikačného tajomstva sú:
  - informácie a dáta prijímané, prenášané, sprostredkované a uchovávané pri poskytovaní služieb, najmä obsah prenášaných informácií,
  - osobné údaje komunikujúcich strán,
  - prevádzkové doklady súvisiace s elektronickými komunikačnými službami.
- Predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v zozname účastníkov.
- Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní siete a služieb, pri používaní služieb alebo náhodne.
- Predmet telekomunikačného tajomstva možno sprístupniť len Telekomunikačnému úradu SR a osobe, ktorej sa týka, oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom a štátnemu orgánu oprávnenému na zabezpečenie obrany štátu a bezpečnosti štátu, vyšetrovania, zisťovania a stíhania trestných činov alebo neoprávneného používania koncového zariadenia podľa príslušných všeobecne záväzných predpisov.
- RadioLAN je napriek neuverejneniu účastníka v zozname účastníkov povinný poskytovať súdom, prokuratúre a iným štátnym orgánom podľa osobitných predpisov informácie, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva, alebo na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov.
- Nahrávanie, odpočúvanie a ukladanie informácií a dát prenášaných prostredníctvom verejných sietí inými osobami ako sú komunikujúce osoby, okrem zmluvne dohodnutého spôsobu s účastníkom služby IP Hlas a v rámci výkonu zákonných oprávnení štátnych orgánov, nie je dovolené. Zákaz sa nevzťahuje na informácie, ktoré sa týkajú:
  - pôvodu zlomyseľného spojenia,
  - pôvodu šírenia poplačnej správy alebo výhrážnych informácií,
  - pôvodu spojenia zneužívajúceho službu využitím koncového zariadenia vo svoj prospech na ujmu podniku alebo tretej osoby,
  - koncových zariadení, z ktorých sa uskutočnili konania podľa písmen a) až c).

##### Článok 2.

- Súčasťou návrhu na uzavretie Zmluvy o pripojení je súhlas žiadateľa so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle predpisov o ochrane osobných údajov.
- Spoločnosť RadioLAN je oprávnená v zmysle zákona o elektronických komunikáciách zisťovať a spracúvať osobné údaje vrátane rodného čísla pre účely:
  - uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
  - fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
  - vypracovania zoznamu účastníkov,
  - podávania informácií v rámci činnosti koordináčnych a operačných stredísk tiesňového spojenia,
  - spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.
- Spoločnosť RadioLAN je oprávnená používať a poskytnúť tieto údaje tretím stranám pre účely prevádzkovania verejnej siete alebo prepojenia siete alebo prístupu k sieti, marketingové účely a k poskytovaniu elektronickej komunikačnej služby a súvisiacich činností. RadioLAN je oprávnený spracovávať tieto údaje za účelom ich prenosu mimo územia SR v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
- Spoločnosť RadioLAN je oprávnená spracúvať osobné údaje účastníka aj po skončení zmluvného vzťahu, ak je to potrebné na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníkov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.
- Spoločnosť RadioLAN je oprávnená na základe súhlasu užívateľa zisťovať, spracúvať, poskytovať a prenášať prevádzkové a lokalizačné údaje užívateľa na marketingové účely.
- Spoločnosť RadioLAN je oprávnená spracúvať a poskytnúť osobné údaje tretej osobe za účelom vymáhania pohľadávok, resp. uplatnenia zákonných práv alebo chránených záujmov, uplatnenia právnej zodpovednosti dotknutej osoby, napr. postúpenie pohľadávok a to aj po skončení zmluvného vzťahu.
- Spoločnosť RadioLAN je oprávnená poveriť spracúvaním osobných údajov tretiu osobu (sprostredkovateľa), ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene spoločnosti RadioLAN pre účely (napr. marketingovej komunikácie, výroby a distribúcie propagačných materiálov; vymáhania a inkasovania pohľadávok spoločnosti RadioLAN voči Účastníkovi a pod.). Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných so spoločnosťou RadioLAN v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení.

#### Časť VI.

#### Rozsah zodpovednosti zmluvných strán

Spoločnosť RadioLAN a účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia povinností uvedených v zákone o elektronických komunikáciách, Zmluve o pripojení a Všeobecných podmienkach s výnimkou ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak vo Všeobecných podmienkach nie je uvedené inak. Zmluvné strany si navzájom nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

##### Článok 1.

#### Rozsah zodpovednosti spoločnosti RadioLAN

- Spoločnosť RadioLAN zodpovedá účastníkovi za škody, ktoré mu spoločnosť RadioLAN spôsobila zavineným porušením povinností vyplývajúcich im zo Zmluvy o pripojení a z týchto Všeobecných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v Zmluve o pripojení a Všeobecných podmienkach.
- Zodpovednosť spoločnosti RadioLAN za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia služby IP Hlas je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú službu IP Hlas, resp. pomerne znížiť cenu za službu IP Hlas za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia služby IP Hlas. RadioLAN nie je povinný nahradiť účastníkovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú službu IP Hlas.
- Spoločnosť RadioLAN nezodpovedá za škody spôsobené účastníkovi telekomunikačným zariadením vo vlastníctve spoločnosti RadioLAN, prostredníctvom ktorého je účastníkovi poskytovaná služba IP Hlas za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany spoločnosti RadioLAN. Spoločnosť RadioLAN nezodpovedá za škody, ktorá vznikla v dôsledku neuskutočneného alebo chybného spojenia.
- Spoločnosť RadioLAN nezodpovedá za škody, ktoré vznikli a súvisia s obsahom prenášaných informácií a dát tretej osobe prostredníctvom telekomunikačného zariadenia alebo prostredníctvom verejnej siete.

- Spoločnosť RadioLAN nezodpovedá za kvalitu a poskytovanú službu IP Hlas v prípade, ak účastník použije koncové zariadenie, ktoré nebolo otestované, resp. doporučené spoločnosťou RadioLAN.
- Spoločnosť RadioLAN je povinná v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, uhradiť účastníkovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Všeobecných podmienok, nie však ušlý zisk.
- Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti spoločnosti RadioLAN bolo spôsobené konaním účastníka alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol účastník povinný. Účastník nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
- Škoda sa uhrádza v peniazoch, ak sa však strany dohodnú a ak je to možné a účelné, spoločnosť RadioLAN nahradí škodu uvedením do predošlého stavu.
- Spoločnosť RadioLAN nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prezeraním SIP hesla, WEB hesla alebo ID kódu.
- Spoločnosť RadioLAN nezodpovedá za škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve spoločnosti RadioLAN, a prostredníctvom ktorých je služba IP Hlas poskytovaná.
- Spoločnosť RadioLAN nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú účastníkovi, ktoré účastník spôsobí použitím koncového zariadenia, ktoré nebolo spoločnosťou RadioLAN otestované, resp. doporučené.
- Spoločnosť RadioLAN nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havánie, živelné pohromy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami, ktoré vylučujú zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- Spoločnosť RadioLAN nezodpovedá za služby IP Hlas sprístupnené v jej verejnej sieti, ktoré sú poskytované treťou stranou.
- Spoločnosť RadioLAN nezodpovedá za škody spôsobené neoprávneným nakladaním s osobnými údajmi účastníkov treťou stranou, ktoré boli zo strany spoločnosti RadioLAN poskytnuté tretej strane za účelom vyúčtovania služieb poskytnutých treťou stranou.

#### Článok 2.

#### Rozsah zodpovednosti účastníka

- Účastník zodpovedá za všetky spojenia uskutočnené z koncového zariadenia služby IP Hlas využívanej na poskytovanie služieb v zmysle Zmluvy o pripojení a Objednávky služby bez ohľadu na osobu, ktorá spojenia uskutočnila.
- Účastník, ktorý neoprávne využije službu IP Hlas, alebo telekomunikačné zariadenia spoločnosti RadioLAN, je povinný zaplatiť všetky úhrady podľa Tarify RadioLAN za čas neoprávneného využívania služby IP Hlas alebo zariadenia.
- Podľa § 66 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil spoločnosti RadioLAN tým, že si nepočínal tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku siete a služieb a neoprávne nezasahoval do poskytovania služieb, inak zodpovedá za škodu, ktorú tým podniku spôsobil. Za takúto škodu nenesie spoločnosť RadioLAN žiadnu zodpovednosť.
- Účastník zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne spoločnosti RadioLAN na jeho koncovom zariadení, ako aj za iné škody, ktoré účastník spoločnosti RadioLAN spôsobí.
- Účastník zodpovedá za utajenie hesiel k administrácii služby IP Hlas pred ich zneužitím a za prípadné škody vzniknuté jeho prezeraním. Pri prezeraní alebo podzorení z prezerania hesla je účastník povinný bezodkladne požiadať spoločnosť RadioLAN o zmenu hesla.
- Účastník zodpovedá za všetky škody, ktoré vzniknú účastníkovi alebo spoločnosti RadioLAN, ktoré účastník spôsobí použitím koncového zariadenia, ktoré nebolo spoločnosťou RadioLAN otestované, resp. doporučené.
- Spoločnosť RadioLAN nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti účastníka bolo spôsobené konaním spoločnosti RadioLAN alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol RadioLAN povinný. Spoločnosť RadioLAN nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
- Škoda sa uhrádza v peniazoch; ak sa však strany dohodnú a ak je to možné a účelné, účastník nahradí škodu uvedením do predošlého stavu.

#### Článok 3.

#### Poruchy a servisný zásah

- Účastník nahlasuje poruchu e-mailom alebo telefonicky na hotline internetových služieb.
- Informácia o kontaktoch na hotline internetových služieb je súčasťou Objednávky služby, alebo notifikácie zariadenia služby zasielanej účastníkovi. Informácia o kontaktoch je umiestnená na webovskej stránke, alebo ju účastník môže získať na mieste predaja.
- Za poruchu služby sa považuje technická porucha aplikačného servera alebo web servera služby: ich nefunkčnosť alebo nedostupnosť alebo iný stav ktorý bráni využívaniu IP Hlas. Spoločnosť RadioLAN je povinná odstrániť poruchu služby na svoje náklady.
- O preukázanej poruche služby IP Hlas vznikne protokol v ktorom je uvedený najmenej termín prijatia poruchy od účastníka a termín odstránenia poruchy.
- Pokiaľ čas odstránenia poruchy presiahne 7 dní, má účastník nárok na zníženie mesačnej ceny za používanie o 1/30 za každý deň trvania poruchy od jej nahlásenia účastníkom po jej odstránení.
- Za poruchu sa nepovažuje výpadok služby IP Hlas zavinený chybou na koncovom zariadení účastníka, nedostupnosť alebo nefunkčnosť internetového pripojenia účastníka alebo ktorejkoľvek časti verejného internetu.
- Za poruchu sa nepovažuje výpadok služby IP Hlas zavinený účastníkom.
- Za poruchu sa nepovažuje nefunkčnosť služby IP Hlas spôsobená vyššou mocou.
- V prípade výpadku služby IP Hlas – z dôvodu chyby na koncovom zariadení služby alebo inej bližšie nešpecifikovanej chyby - môže spoločnosť RadioLAN ponúknuť servisný zásah na strane účastníka. Takýto zásah je platenou službou v zmysle platných podmienok pre servisný zásah.

#### Časť VII.

#### Reklamačný poriadok a mechanizmus na urovanie sporov

- Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú alebo požadovanú službu IP Hlas alebo kvality poskytnutej služby IP Hlas.
- Reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú alebo požadovanú službu IP Hlas je účastník oprávnený uplatniť osobne, písomným podaním na ktoromkoľvek mieste predaja RadioLAN alebo písomnou formou na adresu uvedenú na faktúre, a to v lehote najneskôr do posledného dňa nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom bola faktúra účastníkovi doručená. V písomnej reklamácií je užívateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, účastnícke číslo účtu IP Hlas, ktorého sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie.
- Reklamáciu na kvalitu poskytnutej služby IP Hlas je účastník oprávnený uplatniť osobne, písomným podaním na ktoromkoľvek mieste predaja RadioLAN alebo predajcovi, a to najneskôr do 30 dní odo dňa poskytnutia reklamovanej služby IP Hlas.
- Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady alebo kvality služby IP Hlas nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnutú alebo požadovanú službu IP Hlas.
- Spoločnosť RadioLAN písomne oznámí účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie do 60 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
- V prípade ak bola vo veci neposkytovania služby IP Hlas zo strany spoločnosti RadioLAN reklamácia uznaná, má účastník v súlade s časťou IV. bod 13. právo na vrátenie pomernej časti

- ceny za čas neposkytovania služby IP Hlas; toto právo si musí uplatniť v spoločnosti RadioLAN písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby IP Hlas.
7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby IP Hlas, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby IP Hlas za predchádzajúcich šesť mesiacov. V prípade, ak účastník využíval službu IP Hlas počas doby kratšej ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac zaplatí účastník cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby IP Hlas za predchádzajúce mesiace využívania služby IP Hlas.
  8. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby IP Hlas za predchádzajúcich šesť mesiacov, účastník má právo na odklad zaplataenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania služby IP Hlas za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo na jej zaplataenie v splátkach.
  9. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 8, podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
  10. Spoločnosť RadioLAN a účastník sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy o pripojení budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou, a to rokovaniami alebo vzájomnou dohodou. V prípade, ak zmluvné strany nevyriešia vzájomné spory mimosúdnu cestou, zmluvné strany sú oprávnené riešiť tieto spory v zmysle príslušných platných právnych predpisov SR.

#### **Časť VIII. Doručovanie písomností**

1. Písomnosti, ktoré je spoločnosť RadioLAN alebo účastník povinný doručiť druhej strane na základe zákona o elektronických komunikáciách, Zmluvy o pripojení, Objednávky služby alebo Všeobecných podmienok sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne na miesto predaja RadioLAN, alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v príslušnej Zmluve o pripojení.
2. Po uzavretí Zmluvy o pripojení a Objednávky služby je účastník povinný písomne oznámiť spoločnosti RadioLAN každú zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy spoločnosti RadioLAN, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola spoločnosti RadioLAN oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti účastníka na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac) je účastník povinný písomne spoločnosti RadioLAN túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre účastníka.
3. V prípade, že účastník v Zmluve o pripojení, alebo Objednávke služby určí tretiu osobu na preberanie písomností, faktúr (vyúčtovaní) a upomienok (tzv. "adresáta"), nastávajú účinky doručenia účastníkovi okamihom ich doručenia na určenú adresu adresáta. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou adresáta sa stáva voči spoločnosti RadioLAN účinnou ku dňu, kedy bolo spoločnosti RadioLAN doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.
4. Ak vyúčtovanie, resp. faktúra nie je účastníkovi doručená do 17 dní po skončení fakturačného obdobia je povinný túto skutočnosť oznámiť na mieste predaja spoločnosti RadioLAN alebo na telefonické centrum služieb zákazníkom. V prípade, že tak účastník v lehote 22 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručenú posledným dňom tejto lehoty. Ak účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti RadioLAN, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
5. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve o pripojení, alebo Objednávky služby ako doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené účastníkovi (resp. adresátovi, splnomocnenej osobe) aj ak:
  - a) prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
  - b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo
  - c) nebolo možné účastníka, resp. adresáta, splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Zmluve o pripojení zistiť a doručenie nie je možné.
6. Za písomnosti riadne doručené účastníkovi, resp. adresátovi, splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle „Poštových podmienok Slovenskej pošty, a.s.“.

#### **Časť IX. Príslušné právo a rozhodovanie sporov.**

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy o pripojení, Objednávky služby a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že účastník je cudzincom.
2. V prípade sporu je daná príslušnosť súdu podľa Občianskeho súdneho poriadku, pričom miestne príslušný súd je určený podľa bydliska alebo sídla odporcu.
3. Vzťahy medzi účastníkmi a spoločnosťou RadioLAN, ktoré nie sú upravené v zákone o elektronických komunikáciách, v Zmluve o pripojení, Objednávke služby, v týchto Všeobecných podmienkach a Tarife, sa riadia Obchodným zákonníkom.

#### **Časť X. Osobitné ustanovenia**

1. Spoločnosť RadioLAN si vyhradzuje právo zmeniť tieto Všeobecné podmienky a Tarifu.
2. Spoločnosť RadioLAN je zmenu Všeobecných podmienok alebo Tarify povinná oznámiť účastníkovi tarifného programu a to najneskôr 15 kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny Všeobecných podmienok alebo Tarify, alebo vo faktúre, zasielanej účastníkovi v mesiaci predchádzajúcom mesiacu, v ktorom príslušná zmena nadobudne účinnosť. Po oznámení o zmene Všeobecných podmienok alebo Tarify má účastník právo od Zmluvy o pripojení z dôvodu zmeny odstúpiť, najneskôr však v lehote do 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti konkrétnej zmeny Všeobecných podmienok alebo Tarify. Odstúpenie je v tomto prípade účinné dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Všeobecných podmienok alebo Tarify.
3. Spoločnosť RadioLAN si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Tarifu na určitú vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech účastníkov služby IP Hlas (tzv. akcie). V takomto prípade neplatia ustanovenia odseku 2. tejto časti a postačuje, ak spoločnosť RadioLAN o tejto zmene upovedomia účastníkov prostredníctvom masovokomunikačných prostriedkov, alebo iným vhodným spôsobom pred dátumom nadobudnutia účinnosti dočasnej zmeny Tarify.

#### **Časť XI. Záverečné ustanovenia**

1. V prípade, že Zmluva o pripojení, Objednávka služby, Tarifa a Všeobecné podmienky sú vyhotovené aj v cudzom jazyku, je vždy rozhodujúce slovenské znenie.
2. V prípade odlišnej úpravy medzi znením Zmluvy o pripojení, Objednávky služby a týmito Všeobecnými podmienkami majú prednosť ustanovenia uvedené v Zmluve o pripojení.
3. Tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie služby IP Hlas nadobúdajú účinnosť dňom 15.6.2009.

Bratislava dňa 1.6.2009  
Za spoločnosť RadioLAN, spol. s r.o.  
Ing. Filip Krížko, konateľ