

Domáce programy (Surfer, Doma, Stabil a iné)

Poruchu je potrebné nahlásiť telefonicky na čísle 02/330 04 111. Počkajte na výber a tlačidlom 2 na Vašom telefóne zvolíte domáce pripojenie. Zanechajte nám všetky potrebné údaje pre Vašu správnu identifikáciu, najmä meno, miesto pripojenia, a spätný kontakt. Službukonajúci technik preskúma Váš problém a pokúsi sa ho na diaľku odstrániť. Servisné oddelenie rieši problémy nepretržite, teda aj večer, alebo cez víkend. Ak nie je možné vyriešiť problém na diaľku, dohodneme si s Vami termín servisného zásahu na nasledujúci pracovný deň. Servisný zásah (výjazd) je pre tento typ liniek možný IBA počas pracovného dňa v pracovnom čase. Podľa článku 3 Objednávky služby, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o pripojení, majú cieľovú dostupnosť 99% na tridsaťdňovej mesačnej báze. Dostupnosť nie je redukovaná plánovanou údržbou a výpadkami spôsobenými zariadeniami zákazníka (napr. nedostupnosť el. energie u zákazníka, porušenie káblov a pod.) Podľa článku XII. Druhy servisných služieb bod b) sa spoločnosť Radiolan, spol. s r.o. zaväzuje odstrániť poruchu v sieti spoločnosť Radiolan, spol. s r.o. do 48 hodín od jej nahlásenia počas pracovnej doby a do 72 hodín mimo pracovnej doby, ďalej len VZP. Pracovná doba je každý pracovný deň od 08:00 do 17:00 hod (pondelok – štvrtok) a od 08:00 do 15:00 hod (piatok).

Spoplatnenie služieb servisu domácich programov

Ak je nutnosť servisného zásahu zapríčinená prevádzkovateľom, je servisný zásah u klienta **BEZPLATNÝ**. V praxi to znamená, že ak na konektore RJ45 (tvorí prípojku do siete internet) nie je dostupnosť služby internet špecifikovanej v Zmluve o pripojení, ide o chybu prevádzkovateľa. Výnimku tvorí nedostupnosť elektrickej energie na napájanie koncového zariadenia, alebo fyzické poškodenie niektorej z častí reťazca: anténa, kábel, modem. Pri tejto výnimke je servisný zásah spoplatňovaný podľa Tarify spoločnosti Radiolan, spol. s r.o. Výnimku tiež tvorí nedostupnosť elektrickej energie - vypnuté koncové zariadenie.

Ak je nutnosť servisného zásahu zapríčinená klientom, ide vždy o **PLATENÝ** servisný výjazd. Medzi takéto zásahy patrí najmä zmena parametrov nastavení v PC, poškodenie zariadení, nedostupnosť napájania zariadenia, odpojenie káblu z prípojky, konfigurácia domácej LAN siete, zavírené PC u klienta, svojvoľná zmena nastavení koncového zariadenia a pod. Spoplatnenie servisu je paušálnym poplatkom podľa Tarify konkrétnej služby - pre programy Surfer, Stabil a Doma je výjazd spoplatnený sumou 17,- € s DPH + dopravné náklady. Ak je servisný zásah spôsobený vadou zakúpeného, alebo zapožičaného koncového zariadenia bez cudzieho zavinenia počas záručnej doby (24 mesiacov), je toto zariadenie na mieste vymenené, pričom servisný zásah sa počíta ako spoplatnený, nové zariadenie nie je spoplatnené. Ak si zákazník praje servis, ktorý nesúvisí s pripojením Radiolan (napr. domáca LAN sieť, servis PC, servis káblov, koncoviek, vlastných routerov, wifi a pod.) môže si objednať servis vyžiadaný zákazníkom. Tento je spoplatnený v zmysle Tarify ostatných služieb 30,- € s DPH za každú začatú hodinu + dopravné náklady. Takýto servis vykonávame len zákazníkom, ktorí odoberajú niektorú zo služieb spoločnosti Radiolan. Spoločnosť Radiolan má právo odmietnuť servis, ktorý nesúvisí s pripojením.

Firemné programy (Connect LINK, Mega LINK, Garant LINK)

Poruchu je potrebné nahlásiť telefonicky na číse 02/ 330 04 111 v ľubovoľnom čase. Ak nie je možné vyriešiť problém na diaľku, je potrebné dohodnúť sa na servisnom zásahu u zákazníka priamo s technikom. Servisný zásah (výjazd) je pre tento typ liniek kedykoľvek non-stop 24 hodín denne. Podľa objednávky služby čl. 3.1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o pripojení, majú cieľovú dostupnosť až 99,7% na tridsaťdňovej mesačnej báze. Dostupnosť nie je redukovaná plánovanou údržbou a výpadkami spôsobenými zariadeniami zákazníka (napr. nedostupnosť el. energie u zákazníka, porušenie káblov a pod.).

Podľa článku 3.5 objednávky služby prevádzkovateľ garantuje odstránenie poruchy do 8 pracovných hodín pri štandardnej úrovni služby SLA a do 4 pracovných hodín pri zvýšenej úrovni služby SLA. Doba sa počíta od času nahlásenia poruchy. Prevádzkovateľ sa snaží o urýchlené riešenie problému v zmysle servisnej zmluvy SLA (Service Level Agreement) 24 hodín denne 7 dní v týždni.

Spoplatnenie služieb servisu firemných programov

Ak je nutnosť servisného zásahu zapríčinená prevádzkovateľom, je servisný zásah u klienta **BEZPLATNÝ**. V praxi to znamená, že ak na konektore RJ45 (tvorí prípojku do siete internet) nie je dostupnosť služby internet špecifikovanej v Zmluve o pripojení, ide o chybu prevádzkovateľa. Výnimku tvorí nedostupnosť elektrickej energie na napájanie koncového zariadenia, alebo fyzické poškodenie niektorej z častí reťazca: anténa, kábel, modem. Pri tejto výnimke je servisný zásah spoplatňovaný podľa cenníka služieb.

Pri extra zmluvnom servise je bezplatný každý servisný zásah. Za extra zmluvný servis sa považuje externá správa siete prostredníctvom RadioLAN, spol. s r.o.

Ak je nutnosť servisného zásahu zapríčinená klientom, ide o **PLATENÝ** servisný výjazd. Medzi takéto zásahy patrí najmä zmena parametrov nastavení v PC, routeri, poškodenie zariadení, nedostupnosť napájania zariadenia, odpojenie káblu z prípojky, problémy na lokálnej LAN sieti u zákazníka, vírusy, svojvoľná zmena nastavení modemu, vyresetovanie modemu a pod.

Spoplatnenie servisu, ktorý je zapríčinený klientom je paušálnym poplatkom 14,17,- € bez DPH. Ak je servisný zásah spôsobený vadou zakúpeného, alebo zapožičaného zariadenia bez cudzieho zavinenia počas záručnej doby (24 mesiacov), je toto zariadenie na mieste vymenené, pričom servisný zásah sa počíta ako **PLATENÝ**.

V Bratislave, dňa 01.06.2015