

### Domáce pripojenie (nezahrňa pripojenia Connect LINK, Garant LINK, Data LINK)

**Sídlo spoločnosti:**  
RadioLAN, spol. s r.o.  
Kuklovská 9  
841 05 Bratislava

**Pobočky:**  
Dúbravčická 1/B  
841 02 Bratislava

Hurbanova 664/20  
907 01 Myjava

Kračanská cesta 40  
929 01 Dunajská Streda

Zlatovská 22  
911 05 Trenčín

Jána Bottu 5944/2  
917 01 Trnava

Hlavná 957/32  
951 35 Veľké Zálužie

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

#### 1 Hlásenie poruchy a servisný zásah

- 1.1. Poruchu je potrebné nahlásiť telefonicky na čísle 02/3300 4111 alebo e-mailom na adresu: podpora@radiolan.sk.
- 1.2. V prípade telefonického nahlasovania zvolte voľbu č. 2 pre domáce pripojenie. Zanechajte nám všetky potrebné údaje pre Vašu správnu identifikáciu, najmä meno, miesto pripojenia, a spätný kontakt.
- 1.3. Službukonajúci technik preskúma Váš problém a pokúsi sa ho na diaľku odstrániť. Servisné oddelenie rieši problémy nepretržite.
- 1.4. 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 pracovnej dobe, ktorá je uverejnená na Webovom sídle Poskytovateľa v sekcii „Kontakty“.
- 1.5. Podľa bodu 3. tretej časti Zmluvy, t. j. Popisu služby, má služba cieľovú dostupnosť 99,00% na tridsaťdňovej mesačnej báze. Spoločnosť RadioLAN, spol. s r.o. sa 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.
- 1.6. Pokiaľ nie je možné nedostatok alebo poruchu odstrániť zásahom pracoviska „hot-line“ s pomocou Účastníka, pracovisko „hot-line“ zorganizuje pre opravu poruchy servisný zásah. Pokiaľ bude počas odstraňovania poruchy zistené, že porucha alebo nedostatok nie je na telekomunikačnej sieti Poskytovateľa, ale je lokalizovaná na zariadeniach Účastníka, má Poskytovateľ právo na úhradu vzniknutých nákladov podľa tarify servisných prác a nákladov na prepravu.

#### 2 Spoplatnenie služieb servisu domáceho pripojenia

- 2.1. Ak je potreba servisného zásahu zapríčinená prevádzkovateľom, je servisný zásah u účastníka bezplatný. Poskytovateľ/prevádzkovateľ nezodpovedá za funkčnosť lokálnej siete účastníka ale výlučne za dostupnosť pripojenia po prípojku do siete internet.
- 2.2. V prípade, že účastnícka prípojka nesprostredkuje účastníkovi pripojenie, nedostatok sa nachádza na strane poskytovateľa. Výnimku tvorí nedostupnosť elektrickej energie na napájanie koncového zariadenia, alebo fyzické poškodenie niektorej časti účastníckeho vedenia. Pri tejto výnimke je servisný zásah spoplatňovaný podľa Tarify spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o.
- 2.3. Ak je potreba servisného zásahu zapríčinená neoprávneným zásahom do zariadení a / alebo iným konaním účastníka, ide vždy o spoplatnený servisný výjazd. Spoplatnenie servisného výjazdu zahrňa samotný servis a dopravné náklady (cesta z výjazdového depa na miesto servisu a späť do výjazdového depa).
- 2.4. Ak je servisný zásah vykonaný z dôvodu vady na zakúpenom alebo zapožičanom koncovom zariadení bez cudzieho zavinenia počas záručnej doby (24 mesiacov), je toto zariadenie na mieste vymenené, pričom servisný zásah ani nové zariadenie nie sú spoplatnené.

### Firemné pripojenie (pripojenia Connect LINK, Garant LINK, Data LINK),

#### 3 Hlásenie poruchy a servisný zásah

- 3.1. Poruchu je potrebné nahlásiť telefonicky na čísle 02/ 3300 4111 v ľubovoľnom čase a zvolte voľbu č. 1 pre firemné pripojenie.
- 3.2. Ak nie je možné vyriešiť problém na diaľku, je potrebné dohodnúť si termín servisného zásahu u účastníka priamo so servisným technikom. Servisný zásah (výjazd) je pre tento typ liniek uskutočniteľný kedykoľvek 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
- 3.3. Podľa bodu 3. tretej časti Zmluvy, t. j. Popisu služby, má služba cieľovú dostupnosť 99,70% na tridsaťdňovej mesačnej báze.
- 3.4. Poskytovateľ garantuje odstránenie poruchy do 4 – 16 pracovných hodín, v závislosti od úrovne SLA, ktorá je bližšie určená v zmluve o pripojení. Doba sa počíta od času nahlásenia poruchy. Poskytovateľ bezodkladne analyzuje príčiny nedostatku a odstraňuje ho v zmysle servisnej zmluvy SLA (Service Level Agreement ) 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

**Sídlo spoločnosti:**  
RadioLAN, spol. s r.o.  
Kuklovská 9  
841 05 Bratislava

**Pobočky:**  
Dúbravčická 1/B  
841 02 Bratislava

Hurbanova 664/20  
907 01 Myjava

Kračanská cesta 40  
929 01 Dunajská Streda

Zlatovská 22  
911 05 Trenčín

Jána Bottu 5944/2  
917 01 Trnava

Hlavná 957/32  
951 35 Velké Zálužie

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

## 4 Spoplatnenie služieb servisu firemného pripojenia

- 4.1. Ak je potreba servisného zásahu zapríčinená poskytovateľom, je servisný zásah u účastníka bezplatný.
- 4.2. V prípade, že účastnícka prípojka nespovedkuje účastníkovi pripojenie, nedostatok sa nachádza na strane poskytovateľa. Výnimku tvorí nedostupnosť elektrickej energie na napájanie koncového zariadenia, alebo fyzické poškodenie niektorej časti účastníckeho vedenia. Pri tejto výnimke je servisný zásah spoplatňovaný podľa Tarify spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o.
- 4.3. Pri extra zmluvnom servise je bezplatný každý servisný zásah. Za extra zmluvný servis sa považuje externá správa prostredníctvom RadioLAN, spol. s r.o.
- 4.4. Ak je potreba servisného zásahu zapríčinená neoprávneným zásahom do zariadení a / alebo iným konaním účastníka, ide vždy o spoplatnený servisný výjazd. Spoplatnenie servisného výjazdu zahŕňa samotný servis a dopravné náklady (cesta z výjazdového depa na miesto servisu a späť do výjazdového depa), podľa platnej Tarify alebo dodatočnej dohody.
- 4.5. Ak je servisný zásah vykonaný z dôvodu vady na zakúpenom alebo zapožičanom koncovom zariadení bez cudzieho zavinenia počas záručnej doby (24 mesiacov), je toto zariadenie na mieste vymenené, pričom servisný zásah ani nové zariadenie nie sú spoplatnené.

V Bratislave, dňa 16.08.2021