

TARIFA FIREMNÉHO PRIPOJENIA GARANTOVANÝCH LINIEK SPOLOČNOSTI RADIOLAN, SPOL. S R.O.

vydala spoločnosť RadioLAN, spol. s r.o., Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO 35 892 641, IČ DPH SK2021847982
platná od 15.07.2022



ÚVODNÉ A VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Poskytované služby sú bez časových a dátových obmedzení, ak Zmluva alebo samotný účel služby neuvádza inak.
2. Dosiachnutie uvedených rýchlostí internetového prístupu je možné za bežných prevádzkových podmienok siete (bez úplných alebo čiastočných výpadkov, vyplývajúcich z vopred nepredvídateľných a náhodných okolností dočasného charakteru mimo kontroly RadioLANu, ako aj plánovaných odstávok Služby internetového prístupu).
3. Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich rýchlosťou, kvalitou a množstvom.
4. Na kvalitatívne parametre Služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, technické parametre zariadení a siete ako aj počet Účastníkov zapojených v danej lokalite; čím viac Účastníkov spolu používa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je bežne dostupná rýchlosť nižšia.
5. Cieľová dostupnosť služby je závislá od úrovne SLA, ktorú si účastník zvolí spolu s poskytovanou službou.
 - 5.1. Službu je možné poskytovať v rámci jednej z dvoch úrovni SLA, podľa nasledovnej tabuľky:

| SLUŽBA | ÚROVEŇ SLA | CIEĽOVÁ DOSTUPNOSŤ SLUŽBY |
|--------------|-------------------|---------------------------|
| CONNECT LINK | ŠTANDARDNÁ ÚROVEŇ | >99,00 % |
| | ZVÝŠENÁ ÚROVEŇ | >99,70 % |
| GARANT LINK | ŠTANDARDNÁ ÚROVEŇ | >99,00 % |
| | ZVÝŠENÁ ÚROVEŇ | >99,70 % |

- 5.2. Dostupnosť služby je počítaná na 30 dňovej mesačnej báze, ako podiel rozdielu celkového času poskytovania služby a celkového času nedostupnosti služby s celkovým časom poskytovania služby.
- 5.3. Dostupnosť nie je redukovaná:
 - a) plánovanou, vopred ohlásenou údržbou (min. 3 kalendárne dni), vykonávanou mimo pracovnú dobu, pričom celková doba údržby v jednom mesiaci nepresahuje 3 hodiny (inak sa doba presahujúca tento limit započítava do nedostupnosti služby),
 - b) výpadkami, spôsobenými zariadeniami zákazníka,
 - c) prerušeniami služby v dôsledku prác na základe objednávky / požiadavky účastníka,
 - d) poruchami prístupových okruhov.
- 5.4. Pracovná doba je čas uverejnený na <https://www.radiolan.sk/domacnosti/zakladne-informacie>.
- 5.5. Nedostupnosť služby sa počíta od telefonického alebo e-mailového nahlásenia problému účastníkom na centrálny dispečing.
- 5.6. Doba nedostupnosti končí obnovením služby.
6. Poskytovateľ RadioLAN, spol. s r.o. neposkytuje „iné služby, než sú služby prístupu k internetu, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu“ v zmysle čl. 3, ods. 5 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120. Poskytovateľ svoje poskytované služby, v zmysle uvedeného Nariadenia, žiadnym spôsobom nereguluje.

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA K POSKYTOVANIU SLUŽBY INTERNETOVÉHO PRIPOJENIA

1. Zmena služby z vyššej cenovej kategórie na nižšiu nie je možná počas trvania obdobia viazanosti. Takáto zmena je možná vždy ku dňu konca doby viazanosti.
2. Premiestnenie pripojenia je možné po vykonaní obhliadky na novej, účastníkom navrhovanej adrese, ktorá bola vyhodnotená ako úspešná s možnosťou pripojenia, t. j. s priamou viditeľnosťou na prístupový bod RadioLAN.
 - 2.1. Poskytovateľ môže zamietnuť účastníkovu žiadosť o premiestnenie pripojenia, na základe neúspešnej obhliadky.
 - 2.2. Pri premiestnení pripojenia je fakturovaný poplatok za:
 - a) samotné premiestnenie vo výške poplatku, podľa tejto Tarify, za každú začatú hodinu,
 - b) dopravné náklady,

- c) použitý inštalačný materiál,
 - d) iné položky, riadne evidované a účastníkovi predložené formou preberacieho/servisného protokolu.
3. V prípade neuhradenia vystavenej faktúry, ani po spoplatnenej upomienke, je predmetná služba odpojená, podľa Všeobecných podmienok, a jej opätovné pripojenie, ďalej aj „znovuzapojenie“, je spoplatnené podľa tejto Tarify.
 4. Na základe požiadavky zo strany účastníka môže poskytovateľ zaslať papierovú faktúru, nad rámec základnej úrovne rozpísaných faktúr (tzv. Rozpisu platieb), ktorá je spoplatnená podľa tejto Tarify.
 5. V prípade vystavenia spoplatnenej upomienky z dôvodu neskorého, neúplného alebo vôbec nevykonaného uhradenia faktúry za poskytované služby, nie je v takejto spoplatnenej upomienke zaúčtované DPH.
 6. Na základe nahláseného nedostatku/poruchy u účastníka, ktoré nemôžu byť odstránené a napravené na diaľku, môže byť vykonaný servisný výjazd technického pracovníka za účelom odstránenia predmetného nedostatku.
 - 6.1. V prípade, že sa počas servisného výjazdu zistí, že predmetný nedostatok nebol spôsobený zavinením neodborného a / alebo neoprávneného zásahu zo strany účastníka, je tento servisný výjazd bezplatný.
 - 6.2. V prípade, že sa počas servisného výjazdu zistí, že predmetný nedostatok bol spôsobený zavinením neodborného a / alebo neoprávneného zásahu zo strany účastníka, je tento servisný výjazd spoplatnený. Výška tohto poplatku je vyčíslená individuálne a závisí od komplikovanosti servisnej situácie. Vyčíslenie takéhoto servisného výjazdu a výška poplatku je oznámená účastníkovi vopred a servisný výjazd je vykonaný po odsúhlasení poplatku zo strany účastníka.
 - 6.3. V prípade vykonania spoplatneného servisného výjazdu, podľa bodu 6. a 6.2. Všeobecných ustanovení k poskytovaniu služby internetového pripojenia tejto Tarify, je účastníkovi fakturovaný poplatok za:
 - a) servisný výjazd na základe neoprávneného nahlásenia poruchy,
 - b) dopravné náklady,
 - c) použitý inštalačný materiál.
 7. Na základe požiadavky zo strany účastníka môže byť vykonaný servisný výjazd súvisiaci s demontážou zariadení, ktoré je účastník povinný vrátiť poskytovateľovi po zániku Zmluvy.
 - 7.1. Pri takomto servisnom výjazde sú zariadenia demontované z predmetného miesta pripojenia a následne sa považujú za riadne odovzdané poskytovateľovi.
 - 7.2. Pri demontáži zariadení je fakturovaný poplatok za:
 - a) servisný výjazd za účelom demontáže zariadení,
 - b) dopravné náklady.
 8. Výlučne na základe požiadavky zo strany účastníka môže byť vykonaný servisný výjazd, nesúvisiaci s poskytovanou službou, ktorý je spoplatnený. Výška tohto poplatku je vyčíslená individuálne a závisí od komplikovanosti servisnej situácie resp. účelu takéhoto servisného výjazdu. Vyčíslenie takéhoto servisného výjazdu a výška poplatku je oznámená účastníkovi vopred a servisný výjazd je vykonaný po odsúhlasení poplatku zo strany účastníka.
 - 8.1. V prípade vykonania servisného výjazdu, podľa bodu 8. Všeobecných ustanovení k poskytovaniu služby internetového pripojenia tejto Tarify, je účastníkovi fakturovaný poplatok za:
 - a) servisný výjazd nesúvisiaci s poskytovanou službou,
 - b) dopravné náklady,
 - c) použitý inštalačný materiál.
 9. Dopravné náklady sa počítajú na základe počtu prejazdených kilometrov z adresy najbližšieho výjazdového depa spoločnosti RadiolAN ku zákazníkovi a späť do toho istého depa.
 - 9.1. Naše výjazdové depá sa nachádzajú na adresách:
 - a) Opletalova ulica 7102, 841 07 Bratislava - Devínska Nová Ves,
 - b) Kračanská cesta 40, 929 01 Dunajská Streda,
 - c) Hurbanova 664/20, 907 01 Myjava,
 - d) Hlavná ulica 957/32, 951 35 Veľké Zálužie,
 - e) Zlatovská 22, 911 05 Trenčín-Zlatovce
 - 9.2. Bližšie informácie nájdete na našom [webovom sídle v sekcii Pobočky](#).
 10. Dokumenty, ktoré sú určené na podpísanie predmetnou oprávnenou osobou, doručujeme výlučne kuriérom. Takéto doručenie je spoplatnené podľa tejto Tarify jednorazovým poplatkom, ktorý zahŕňa aj spätnú cestu kuriérom.
 11. V prípade využitia ponuky s 24 mesačnou viazanosťou s ročnou platbou je potrebné služby uhradiť jednorazovým poplatkom na rok vopred, aj keď je v ponuke uvedený mesačný ekvivalent príslušného ročného poplatku.
 12. Doplnkové služby je možné objednať a využívať výlučne v rovnakom formáte platby, aký má poskytovaná služba internetového pripojenia, ku ktorej doplnková služba prislúcha.
 13. Výška poplatku je stanovená individuálne a je jedinečná ku každej ponuke garantovanej linky. Poskytovateľ vyhotoví cenovú ponuku, ktorej výška závisí od technológie, podmienok pripojenia a úrovne SLA na základe požiadaviek zo strany účastníka.

PONUKA GARANTOVANÝCH LINIEK

1. ZRIADENIE SLUŽBY

| TYP ZRIADENIA | CENA BEZ DPH | CENA S DPH |
|---|--------------|------------|
| Jednorazové zriadenie služby s 24 mesačnou viazanosťou, s mesačnou platbou | 0 € | 0 € |
| Jednorazové zriadenie služby s 12 mesačnou viazanosťou, s mesačnou platbou | 150 € | 180 € |
| Jednorazové zriadenie služby bez viazanosti, s mesačnou platbou | 250 € | 300 € |
| Zriadenie individuálneho projektu na základe špecifických požiadaviek účastníka | INDIVIDUÁLNE | |

2. POPLATKY ZA JEDNOTLIVÉ SLUŽBY S RÔZNYMI PARAMETRAMI A VLASNOSŤAMI

1. SLUŽBA CONNECT LINK

| PARAMETRE SLUŽBY | POMER PARAMETROV | AGREGÁCIA | POPLATOK |
|---------------------------------|------------------|---------------|--------------|
| 10 Mbps – 100 Mbps | ASYMETRICKÝ | BEZ AGREGÁCIE | INDIVIDUÁLNE |
| > 100 Mbps – 1000 Mbps (1 Gbps) | | | |

2. SLUŽBA GARANT LINK

| PARAMETRE SLUŽBY | POMER PARAMETROV | AGREGÁCIA | POPLATOK |
|---------------------------------|------------------|---------------|--------------|
| 10 Mbps – 100 Mbps | SYMETRICKÝ | BEZ AGREGÁCIE | INDIVIDUÁLNE |
| > 100 Mbps – 1000 Mbps (1 Gbps) | | | |

3. DOSTUPNÉ ÚROVNE SLA K JEDNOTLIVÝM SLUŽBÁM

| ÚROVEŇ SLA | DOSTUPNÉ K SLUŽBE | ROZSAH ÚROVNE SLA | POPLATOK |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| Štandardná úroveň | CONNECT LINK | 16 HODÍN | BEZPLATNE |
| | GARANT LINK | 8 HODÍN | BEZPLATNE |
| Zvýšená úroveň | CONNECT LINK | 8 HODÍN | INDIVIDUÁLNE |
| | GARANT LINK | 4 HODINY | INDIVIDUÁLNE |

3. DOPLNKOVÉ SLUŽBY

| DRUH SLUŽBY | CENA BEZ DPH | CENA S DPH |
|--|--------------|--------------|
| E-mailová schránka | BEZPLATNE | |
| Verejná IP adresa | BEZPLATNE | |
| Aktivácia služby Hosting ALL | 20,00 € | 24,00 € |
| Prevádzkovanie služby Hosting ALL | 35,00 €/ROK | 42,00 €/ROK |
| Aktivácia služby Server Hosting (1 server; 100 Mbps) | 79,00 € | 94,80 € |
| Prevádzkovanie služby Server Hosting (1 server; 100 Mbps) | 119,00 €/ROK | 142,80 €/ROK |
| Aktivácia služby Server Hosting (1 server; 1 Gbps SIX/20 Mbps zahraničie) | 79,00 € | 94,80 € |
| Prevádzkovanie služby Server Hosting (1 server; 1 Gbps SIX/20 Mbps zahraničie) | 249,00 €/ROK | 298,80 €/ROK |
| Zmena držiteľa domény (zo spoločnosti RadioLAN na účastníka) | 30,00 € | 36,00 € |

4. OSTATNÉ SLUŽBY

| NÁZOV SLUŽBY | CENA S DPH |
|---|--------------|
| Premiestnenie pripojenia | 30,00 €/hod |
| Zmena v osobe užívateľa | 10,00 € |
| Znovupripojenie | 20,00 € |
| Zasielanie základnej úrovne rozpísaných faktúr v papierovej forme | Bezplatne |
| Zaslanie faktúry nad rámec základnej úrovne rozpísaných faktúr v papierovej forme | 2,00 €/ks |
| Zasielanie elektronickej faktúry | Bezplatne |
| Zaslanie písomnosti | 2,00 €/ks |
| Zaslanie dokumentov na podpísanie | 15,00 €/ks |
| Vyhotovenie kópie zmluvy o pripojení | 8,00 €/ks |
| 1. písomná upomienka | 5,00 € |
| 2. písomná upomienka | 10,00 € |
| Administratívny poplatok | 1,00 € |
| Vyjadrenie k existencii sietí | 36,00 € |
| Servis pripojenia RadioLAN – v dôsledku nedostatku nezavineného účastníkom | Bezplatne |
| Servis pripojenia RadioLAN – v dôsledku nedostatku zavineného účastníkom | Individuálne |
| Servis nesúvisiaci s pripojením na vyžiadanie účastníka | Individuálne |
| Konzultácia k poskytovanej službe Deco P9 | 20,00 € |
| Servisný výjazd súvisiaci s demontážou zariadení | 30,00 €/hod |
| Dopravné náklady (1 km) | 0,30 €/km |